

# مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 45 . العدد 4

1444 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس هيئة التحرير	أ. د. محمود حديد
رئيس التحرير	أ. د. هائل الطالب

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث  
بشرى مصطفى

عضو هيئة التحرير	د. محمد هلال
عضو هيئة التحرير	د. فهد شريباتي
عضو هيئة التحرير	د. معن سلامة
عضو هيئة التحرير	د. جمال العلي
عضو هيئة التحرير	د. عباد كاسوحة
عضو هيئة التحرير	د. محمود عامر
عضو هيئة التحرير	د. أحمد الحسن
عضو هيئة التحرير	د. سونيا عطية
عضو هيئة التحرير	د. ريم ديب
عضو هيئة التحرير	د. حسن مشرقي
عضو هيئة التحرير	د. هيثم حسن
عضو هيئة التحرير	د. نزار عبشي

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : [www.albaath-univ.edu.sy](http://www.albaath-univ.edu.sy)

البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

**ISSN: 1022-467X**

## شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
  - طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
  - إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:  
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:  
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :  
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
  - إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :  
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
  - يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):  
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
  - 2- هدف البحث
  - 3- مواد وطرق البحث
  - 4- النتائج ومناقشتها .
  - 5- الاستنتاجات والتوصيات .
  - 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات ( الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
  - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
  - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
  - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
  - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة ( - ) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة ( ثانية . ثالثة ) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة . وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد ( كتابة مختزلة ) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة . مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News , Vol. 4. 20 – 60

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود ( أ و ب ) ويكتب في نهاية المراجع العربية: ( المراجع In Arabic )

## رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مننأ دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

## المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
56-11	محمد الامين د. أحمد الحمود	أثر عملية الاختيار والتعين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)
94-57	د. راميا الجبيلي	التنبؤ بتعثر القروض المصرفية باستخدام التحليل التمييزي وخوارزميات التنقيب في البيانات دراسة مقارنة بين الأساليب الاحصائية و أساليب الذكاء الاصطناعي في تقييم القروض المصرفية
134-95	غيث ابراهيم أحمد	القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)
162-135	هيا قاسم د. مطع الشلبي	أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة مقارنة مع المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان)





## أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية

(دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

طالب الدراسات العليا : محمد الامين كلية السياحة - جامعة البعث

الدكتور المشرف : أحمد الحمود

### ملخص البحث باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة دور عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية في فنادق الأربع نجوم في المنطقة الساحلية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة والمقابلات مع مسؤولون الإدارات العليا والمتوسطة في الفنادق المدروسة، وتم تكيف الاستبانة لقياس متغيرات البحث بالاعتماد إلى دراسات سابقة، استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي، تم توزيع 140 استبانة وتم استرداد 90 استبانة 80 استبانة قابلة للتحليل وتم إخضاعها للأساليب الإحصائية وذلك باستخدام برنامج SPSS، وكما تم توزيع الاستبانة على مدار 13 شهر (من نيسان إلى حزيران 2022) توجد بعض الصعوبات من حيث عدم تعاون بعض أدارات الفنادق لتوزيع الاستبانة، وعدم تجاوب الكثير من الإداريين في تعبئة الاستبانة، ناهيك عن قلة الأشخاص المسؤولين عن عملية الاختيار والتعيين العاملين في الفنادق المدروسة.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرين نظم ومعايير الاختيار والتعيين المتبعة في الفنادق (كمتغير مستقل) وبين تحسين جودة الخدمات الفندقية (كمتغير تابع) .

ومن أهم المقترحات:

السعي من قبل إدارات الفنادق لاختيار الإداريين القائمين على عملية التوظيف في الفندق الخبرة الكافية لصياغة الاختبارات، بما في ذلك الخبرة العملية من خلال المشاركات المتعددة في مقابلة المرشحين، واختيارهم للعاملين في الفندق الذين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة بما يضمن الفعالية والسرعة في تقديم الخدمات للنزلاء

كلمات مفتاحية: إدارة الموارد البشرية ، الاختيار والتعيين ، الخدمة الفندقية، الجودة، جودة الخدمات الفندقية .

## The impact of the selection and appointment process on improving the quality of hotel services (A field study on four-star hotels in Lattakia Governorate)

### Abstract

This study aimed to study the role of the selection and recruitment process in improving the quality of hotel services in four-star hotels in the coastal area, The researcher relied on the descriptive analytical approach, and the questionnaire and interviews were used with the officials of the higher and middle departments in the hotels studied, and the questionnaire was adapted to measure the variables of research based on previous studies, the researcher used the measure of pentagram, 140 questionnaires were distributed and recovered 90 80 resolutions are analytical and subject to statistical methods using SPSS, and as the questionnaire was distributed over a period of 3 months (April to June 2022), there are some difficulties in terms of the lack of cooperation of some hotel Many administrators departments to distribute the questionnaire have not responded to the mobilization of the questionnaire, let alone the few people responsible for the selection and recruitment process working in the studied hotels

:The most important findings include

There is a strong correlation between the variables of hotel selection and appointment systems and criteria (as an independent variable) and improving the quality of hotel services (as a child variable)

:Among the most important proposals are

The effort sought by hotel management to select the managers in charge of the hotel's recruitment process is experienced enough to formulate tests, including practical experience through multiple participations in interviewing candidates, and their selection of experienced and skilled hotel staff to ensure effectiveness and speed in providing services to guests

Keywords: human resources management, selection and appointment, hotel service, quality, quality of hotel services.

## مقدمة عامة:

تتوقف فعالية المنظمات على فعالية الموارد البشرية الموجودة داخلها وذلك باعتبار أن العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج، ونظراً لأهمية دوره في أي منشأة اقتصادية لذلك لا بد من الاهتمام باختيار هذه العناصر البشرية على أسس علمية وموضوعية. كما تتبع أهمية الاختيار من أن الوصول بكفاءة العنصر البشري إلى أقصى حد ممكن لا يأتي إلا بوضع كل شخص في العمل المناسب لقدراته وإمكاناته.

فالأفراد هم أساس تكوين المنظمة وكما نعلم إن نجاح الفرد في أداء عمله تتوقف على عاملين أساسيين هما القدرة على العمل من خلال ما يمتلكه من مهارات ومعارف وقدرات، والتي يكتسبها بالتعليم والتدريب والخبرة (الممارسة) العملية، والرغبة في العمل من خلال الحوافز التي يحصل عليها في عمله سواء كانت مادية أو معنوية، ومقدار الحاجات التي تشبعها له هذه<sup>1</sup> الحوافز.

والمهم هنا هو القدرة على العمل وبشكل خاص تكليف الفرد بالعمل الذي يتناسب مع مقدرته على أداءه، ويبرز هنا دور عملية الاختيار والتعيين في التوفيق بين قدرات ومؤهلات ومواصفات الأفراد مع واجبات ومسؤوليات ومتطلبات الوظيفة التي سيقوم بأدائها ويتم ذلك من خلال معايير الاختيار التي تحدد المؤهلات والقدرات والخصائص المطلوب توافرها في الفرد الذي سيشغل وظيفة معينة وهذه الخصائص والمواصفات يتم تحديدها في ضوء ما يسمى تحيل العمل الذي يتضمن وصفاً للوظيفة من حيث واجباتها ومسؤولياتها وموقعها في الهيكل التنظيمي وغير ذلك كما يتضمن مواصفات من سيشغلها من حيث قدرات ومؤهلات ومواصفات.

ويقوم المديرون التنفيذيون بعمليات الاختيار وذلك في المنظمات الصغيرة، أما في المنظمات الكبيرة، فإن قرار الاختيار، يشترك فيه أكثر من طرف، فإدارة الموارد البشرية تقوم بالإجراءات، وتقدم أدوات الاختيار، وتقوم بتدريب المديرين التنفيذيين على تطبيقها،

<sup>1</sup> أبو شيخه، نادر: (2011) إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، الطبعة الثانية، دار فاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن.  
• القريوتي، محمد قاسم (2010) الوجيز في إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

ويتعاون المديرون التنفيذيون مع إدارة الموارد البشرية في الاختيار، خاصة الاختيار النهائي.

#### مشكلة البحث :

بالرغم من التطور الكبير الذي شهدته إدارة الموارد البشرية في الوقت الحاضر إلا أنه لا تزال هناك بعض المنشآت تشهد تطبيقاً محدوداً للمفاهيم العلمية الحديثة في تنفيذ خطوات عملية الاختيار والتعيين بما يؤدي إلى ارتفاع معدل دوران العمل لديها، وعليه تتمثل مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر إجراءات التعيين الفعال في اختيار الموارد البشرية بفنادق أربعة نجوم في محافظة اللاذقية؟  
ويتفرع عن هذا السؤال تساؤلات أخرى فرعية ، وهي كالاتي :

- ماهي نظم ومعايير الاختيار والتعيين المتبعة في الفنادق؟
- ما مدى كفاءة القائمين على عملية الاختيار والتعيين في الفنادق؟
- هل هناك تحسين في مستوى جودة الخدمات الفندقية؟

#### أهمية البحث :

##### الأهمية العلمية (النظرية):

من حيث أنه يتطرق الى موضوع في غاية الاهمية وهو (اثر اختيار وتعيين الموارد البشرية في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية) والذي سيشكل قيمة علمية مضافة واغناءً للمكتبة العربية عامة والمكتبة السورية خاصة في مجال العلوم الفندقية وسبل تطويرها والنهوض بأدائها.

##### الأهمية العملية (التطبيقية) :

فتأتي من اهمية القطاع الحيوي والهام الذي يتناوله ودور هذا القطاع في تحسين الوضع الاقتصادي وخصوصاً اذا ما تم الأخذ بنتائج هذا البحث وتوصياته من قبل منشآتنا الفندقية .

#### أهداف البحث :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق العديد من الأهداف ، وأهمها:

- توضيح مدى تأثير معايير الاختيار والتعيين للموارد البشرية في المنشآت الفندقية على مستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.

- التعرف على اهم السياسات المعتمدة في اختيار وتعيين الموارد البشرية في منشآتنا الفندقية وأثر ذلك على مستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.
- تبيان العلاقة القوية بين التوصيف الوظيفي واختيار وتعيين الموارد البشرية وأثر ذلك على مستوى جودة الخدمات المقدمة في العينة المبحوثة.
- التعرف على مدى كفاءة الأشخاص القائمين على عملية الاختيار والتعيين في المنشآت الفندقية المبحوثة، وعلاقة ذلك بجودة الخدمة الفندقية المقدمة .
- تحديد نقاط الضعف والقوة في إجراءات الاختيار والتعيين المتبعة في المنشآت الفندقية في العينة المبحوثة.
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي نأمل ان تساهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة في منشآتنا الفندقية .

#### فرضيات البحث:

- من مشكلة البحث والاسئلة البحثية يمكن صياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى :** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم ومعايير الاختيار والتعيين وبين تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في العينة المبحوثة.
- الفرضية الثانية :** يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين كفاءة الافراد القائمين على عملية الاختيار والتعيين وبين تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في العينة المبحوثة.
- الفرضية الثالثة :** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد التوصيف الوظيفي كمدخل للاختيار والتعيين وبين تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في العينة المبحوثة .

#### حدود البحث:

تتمثل حدود البحث:

**الحدود الزمانية :** تم انجاز البحث في الفترة الممتدة من شهر نيسان 2022 ولغاية نهاية حزيران 2022.

**الحدود المكانية:** تمثلت بفنادق أربعة النجوم بمحافظة اللاذقية.

#### متغيرات البحث :

#### المتغيرات المستقلة :

- نظم ومعايير الاختيار والتعيين .
- كفاءة القائمين على عملية الاختيار والتعيين.

#### المتغيرات التابعة :

- تحسين مستوى جودة الخدمة الفندقية.

#### منهج البحث:

لقد اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي في رصد واقع عملية اختيار وتعيين الموظفين في المنشآت الفندقية بمحافظة اللاذقية وتحسين مستوى جودة خدماتهم المقدمة .

#### مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالمنشآت الفندقية بدرجة أربعة نجوم في محافظة اللاذقية .

عينة البحث ومفرداتها: وتتمثل بعينة من العاملين على مختلف المستويات الإدارية بفنادق الأربعة نجوم بمحافظة اللاذقية ،حيث تم توزيع (140) استبانة على العاملين فيها واسترداد (90) استبانة ومنها (80) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي .

#### الدراسات السابقة:

#### •الدراسات العربية:

1. دراسة منير زكريا عدوان (2011) ،واقع سياسة الاختيار والتعيين وأثرها على المسار الوظيفي للعاملين في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع سياسة الاختيار والتعيين وأثر ذلك على المسار الوظيفي للعاملين في المصارف العاملة في قطاع غزة، وذلك من خلال التعرف على عملية التحليل الوظيفي المتبعة في المصارف، ووجود استراتيجية واضحة لتخطيط الموارد البشرية، ومعرفة مهنية الإجراءات التي تقوم بها المصارف في عملية الاختيار والتعيين، وكفاءة الأفراد القائمين على ذلك، وهدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كانت هناك

فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول سياسة الاختيار و التعيين وأثرها على المسار الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس ، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة).

2- بيان الغلايني ،مرفت محمد 2015، علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على البنوك العاملة في قطاع غزة جامعة الأزهر ،رسالة ماجستير .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة استقطاب وتعيين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة، حيث تم اختيار عينة عشوائية اشتملت على 200 موظفا وموظفة من العاملين في البنوك التجارية بمحافظة غزة وتم استرداد 182 استبيان.

واعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على وصف الظاهرة ومن ثم تقديم التفسيرات المتعلقة بها، كما اعتمدت على أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

3. دراسة المعلم 2015: الدراسة بعنوان: تقييم جودة الخدمات الفندقية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان رسالة ماجستير.

هدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الفندقية المصنفة من فئة 3-5 نجوم بمحافظة ظفار وفقا لقياس Seroquel الذي يتكون من خمسة عناصر هي (النواحي المادية- الاعتمادية - الاستجابة - الضمان والتعاطف) ،وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي ،حيث وزعت استبانة على عينة من نزلاء الفنادق والشقق الفندقية المصنفة ضمن فئة 3-5 نجوم وتم اختيار عينة عشوائية (150) نزيل بسبب محدودات الوقت والكلفة وتم استرداد (114) استبانة ،أي بنسبة استرداد بلغت بنسبة (76%) وفقدت (36) استبانة لم تعدها الفنادق بسبب الحركة المتغيرة للنزلاء ،ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها الباحث :أن جودة الخدمات المقدمة بفنادق الثلاث والخمس نجوم المتواجدة بمحافظة ظفار يمكن تقييمها من وجهة نظر النزلاء على أنها جيدة جداً ،كما أظهرت النتائج وجود

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق  
أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

أثر الخصائص الديموغرافية للمستجيبين على تقييمهم لجودة الخدمات الفندقية المقدمة  
بمحافظة ظفار سلطنة عمان.

•الدراسات الأجنبية :

### **1-Umesh Gunarathne , Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lankan Hotel Industry:**

رسالة ماجستير بعنوان : علاقة جودة الخدمة ورضا العملاء في صناعة الفنادق في  
سيريلانكا.

تدرس هذه الدراسة العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء في الفنادق السريلانكية.  
وقد تم استخدام الأساليب الكمية، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وفق مقياس  
ليكرت الخماسي، حيث تم توزيع 150 استبانة واسترجعت منها 134 استبانة صالحة  
للتحليل. وقد كشفت نتائج الارتباطات المختلفة، واختبار T-واختبار الفرضية وجود علاقة  
مباشرة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

### **2-study of Hanan and Dina,and Osama(2008)Impact of employee behavior on customer .Service quality perceptions**

رسالة ماجستير بعنوان : دراسة سلوك الموظف على تصورات جودة خدمة العملاء .  
هدفت هذه الدراسة على التحقق من العلاقة ما بين الموظفين (الاجابية والسلبية)  
،وسلوكياتهم، مع تصورات العملاء عن جودة الخدمات المقدمة، ورضا العملاء ،ولقد  
توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً لسلوكيات الموظفين على الرضا الإجمالي للضيوف،  
وعلى تكرار الإقامة في الفندق وعدد الزيارات ،وطول فترة الإقامة، وأن الاتصال البشري  
بين الموظفين والضيوف يؤدي دوراً مهماً في تحقيق الرضا في المنظمات الفندقية ،وفي  
تحقيق الميزة التنافسية.

### **3-study of Mohinder chand(2010)The impact of HRM practice on service quality,customer satisfaction and performance in the Indian hotel industry.**

## رسالة ماجستير بعنوان : دراسة تأثير ممارسة إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة ورضا العملاء والأداء في صناعة الفنادق الهندية.

هدفت هذه الدراسة على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة خدمة الضيوف، على الرضا والأداء في الصناعة الفندقية حيث تم تطوير نموذج مفاهيمي وأربع فرضيات للبحث وفحص تجريبي باستخدام المعادلة الهيكلية النموذجية. وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي في تحسين جودة الخدمة، وكذلك على رضا الضيوف، وعلى جودة الأداء في الفندق.

### تعريف ومصطلحات البحث:

**إدارة الموارد البشرية:** الإدارة المعنية بتخطيط وتصميم وتنفيذ وتطوير وتنمية الأنشطة التي تكفل الحصول على أفضل الموارد البشرية، لتلبية احتياجات عمليات المؤسسة حاضراً ومستقبلاً، وحسن استخدامها وحفظها وصيانتها وتمييزها وتقويم أدائها وتعظيم القدرة والرغبة في العمل، لتحقيق أهداف المؤسسة بأعلى إنتاجية للأداء من حيث الفعالية والكفاءة (أبو علفة، 2005'25).

**تعريف الاختيار والتعيين:** هي جميع الأنشطة التي يتم من خلالها انتقاء أنسب الموارد البشرية من المرشحين للوظائف المتاحة، والذين تتوفر لديهم مقومات الوظيفة من حيث المؤهلات والقدرات الفكرية والعينية والإنسانية" (حمود والخرشة، 109: 200).

**الموارد البشرية:** هي عملية جمع واستخدام المعلومات اللازمة، لاتخاذ القرارات حول الاستثمار في وظائف إدارة الموارد البشرية المختلفة" (السالم وصالح، 58: 2002) كما ويعرف التخطيط للموارد البشرية بأنه: "أحد الأنشطة والممارسات الأساسية التي تؤديها إدارة الموارد البشرية في كافة أنواع المنظمات، فمن خلالها تقدر وتحسب احتياجات المنظمة المستقبلية من الموارد البشرية من حيث أعدادها، بشكل يخدم متطلبات تحقيق استراتيجياتها" (عقيلي، 229: 200).

**الجودة** " هي الصفات والمميزات المتكاملة لمنتج ما او خدمة معينة والتي تكون لها القدرة على اشباع الرغبات والحاجات" (العزاوي واخرون، 11، 2010).

الخدمة الفندقية هي "مجموعة من الأعمال التي تؤمن للضيوف الراحة والتسهيلات عن شراء واستعمال السلع الفندقية خلال اقامتهم بالفندق" (البدران، 1996، ص7).  
**جودة الخدمات الفندقية:** تعني تقديم خدمات ذات نوعية عالية و بشكل مستمر بحيث تكون قادرة على اشباع حاجات و رغبات العملاء وفي بعض الأحيان تفوق توقعات العملاء ، كما تعتبر المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه.

### الإطار النظري للبحث:

#### المبحث الأول: الاختيار والتعيين:

##### 1.1.1 مفهوم الاختيار والتعيين:

عند ذكر مفهوم الاختيار والتعيين يتبادر إلى الذهن أن هناك عمليتان مختلفتان مفصولتان عن بعضهما البعض، إلا أن المتمعن في تعريف هذه العملية عند معظم الكتاب والإداريين يجد أن التعيين ما هو إلا خطوة أو إجراء من الإجراءات يأتي في نهاية مرحلة الاختيار وكنتيجة لها، بحيث يصبح المرشح للوظيفة موظفاً في المنظمة، وذلك بعد اجتيازه الإجراءات بنجاح، ومن ضمنها فترة التجربة، وسيوضح ذلك من خلال دراسة إجراءات الاختيار والتعيين (أبو شيحة، 2001ص 80).

تعرف عملية الاختيار والتعيين على أنها "جميع الأنشطة التي يتم من خلالها انتقاء أنسب الموارد البشرية من المرشحين للوظائف المتاحة والذين تتوفر لديهم مقومات الوظيفة من حيث المؤهلات القابليات والقدرات الفكرية والعينية الإنسانية" (حمود والخرشة 2006، ص109).

ويعرفها الشاويش على أنها "اختيار أفراد القوى العاملة وتعيينهم على أسس سليمة من الاستعداد والصلاحية والقدرة على تحقيق الأهداف وإحاقهم بالأعمال التي تنفق واستعداداتهم وميولهم وقدراتهم وهي أسس تستند إلى مبدأ الكفاءة والجدارة بما يكفل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الشاويش 2005، ص157).

وتعرف أيضاً على أنها "عملية اختيار الشخص الأكثر مناسبة لشغل وظيفة محددة والانتظام فيها من بين مجموعة المتقدمين بالطلبات لهذه الوظيفة"

(Mondy & noe.p2005،163)

ويعرفها رباعية بأنها "العملية التي يتم بموجبها المفاضلة بين الأفراد واختيار أفضلهم، وهي طريقة البحث عن أفضل العناصر لشغل وظيفة معينة واختيار أكثرهما ملائمة (رباعية، 2003، ص2، 45).

ويمكن تعريفها أيضاً ب"العملية الإدارية التي بمقتضاها يقسم المرشحين إلى فريقين، فريق تقبله المنظمة لتعيينه في الوظيفة الشاغرة، وفريق ترفضه، وهي تلك العملية التي تقوم بها المنظمة لانتقاء أفضل المرشحين للوظيفة طبقاً لمعايير الاختيار التي تطبقها المنظمة" (زويلف، 2003، ص97).

يعرفها الهيئي على أنها "إجراءات تتبع من قبل المنظمة يتم من خلالها جمع المعلومات عن المتقدم لشغل وظيفة شاغرة، وتكون هذه المعلومات دليل المنظمة في اتخاذ قرار قبول أو رفض المرشح" (الهيئي، 2003، ص129).

ويعرفها السلمي على أنها "العملية التي بمقتضاها تستطيع الإدارة أن تفرق بين الأفراد المتقدمين لشغل عمل معين من حيث درجة صلاحيتهم لأداء ذلك العمل" (السلمي، 1985، ص، 2003).

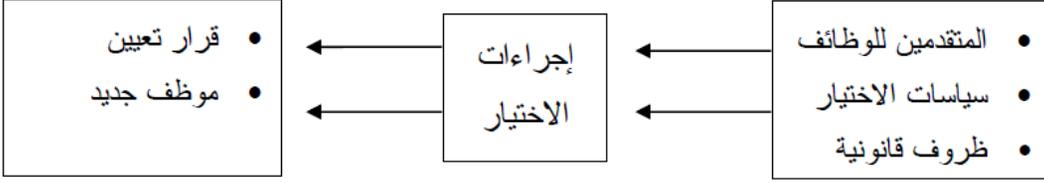
وهناك من عرفها على أنها "عملية موائمة (matching process) متطلبات الوظيفة وشروط شغلها بالقدرات والمهارات للمتقدمين" (نصرالله، 2002، ص121).

ويعرفها الشنواني أيضاً على أنه "استعراض للأشخاص المتقدمين ومن ثم فرزهم بحيث يتم استبعاد غير المناسبين منهم بناء على ما سبق من تحليل للوظائف وتخطيط للقوى العاملة" (الشنواني، 1983، ص99).

وبناء على ما سبق من مجموعة التعريفات يمكن تعريف الاختيار والتعيين على أنه منظومة أداء تهدف إلى اتخاذ قرار بشأن المتقدمين لشغل الوظائف في المنظمة واختيار الأكثر ملائمة منهم وفقاً لمجموعة من الإجراءات، ومدخلات هذه المنظومة مجموعة المتقدمين والسياسات التنظيمية والقانونية، وعملياتها هي تطبيق إجراءات الاختيار والتعيين، أما مخرجاتها فهي قرار بالتعيين وموظف جديد داخل المنظمة كما يوضح الشكل التالي:

<sup>2</sup> الشاويش، مصطفى، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، 2005 دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.  
10 زويلف، مهدي (2003) إدارة الأفراد، ط 2، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان،

شكل رقم (1) يوضح مدخلات ومخرجات منظومة الاختيار والتعيين:



المصدر إيهاب عبدالله جرجون 2009

### 2.1.1 أبعاد الاختيار والتعيين:

بعد توضيح مفهوم الاختيار والتعيين على النحو السابق نجد أن منظومة الاختيار والتعيين تشمل مجموعة من الأبعاد والعمليات وهي كالتالي:

1. الفرز والمفاضلة بين مجموعة من طالبي الوظائف.
2. تقييم وتنبؤ بأداء المرشحين للوظائف واتجاهاتهم وسلوكهم وفترة بقائهم في المنظمة.
3. عملية قانونية من حيث وجوب المعاملة للموظفين الموجودين داخل المنظمة والمرشحين بطريقة عادلة ومنصفة وتلتزم بالإجراءات القانونية والنقابية مثل إعداد عقد العمل، التزام ساعات العمل، وغيرها (باري كشواي، 2006، ص 59).
4. اقتصادية من ناحية إجراءاتها ونتائجها بحيث تكون تكاليف إجراءاتها قليلة جداً نسبة إلى ما يمكن أن تتعرض له المنظمة من تكاليف أداء وسلوك متدني من قبل الموظف.
5. قرار مخاطرة من ناحية أنها تتضمن أخطاء محتملة مثل قبول شخص غير مؤهل للوظيفة أو رفض شخص مؤهل للوظيفة (الهيبي، 2003، ص 129).
6. استراتيجية من ناحية استقطاب واختيار الكفاءات القادرة على وضع الخطط وتنفيذها وتحقيق أهداف المنظمة وخاصة للوظائف الإدارية.

### 3.1.1 مسؤولية الاختيار والتعيين :

تعنى إدارة الموارد البشرية في أي منظمة أو ما يوازيها سواء كان بمسمى إدارة أفراد أو إدارة شؤون الموظفين أو إدارة المستخدمين أو أي مسمى آخر بوضع السياسات الخاصة بالموظفين من تخطيط واستقطاب واختيار وتعيين، ومن بعد ذلك متابعة وتدريب وتقييم أداء.

إن إدارة الموارد البشرية تعنى بكل ما يتعلق بأنشطة العنصر البشري، حيث أن لهذه الإدارة مهمتين أساسيتين، المهمة الأولى إدارية والثانية تخصصية، أما الأولى فتشترك فيها مع كل الإدارات الأخرى داخل المنظمة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتخصيص للموارد البشرية، أما المهمة التخصصية التي تمارسها فهي وضع نظم الاختيار والتعيين للوظائف وتنفيذ هذه الإجراءات من اختبارات ومقابلات وغيرها من الأساليب لضمان وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتقديم الموظف الجديد إلى العمل مع زملائه (أبو شيخة، 2000، ص 25).

وبناء عليه فإن دور اختيار وتعيين الموارد البشرية وخصوصاً للوظائف الإدارية مرتبط بشكل كبير بأهداف هذه المنظمة وطبيعة عملها، أي أنه يتغير من منظمة إلى أخرى، فمنظمات الخدمات هي الأكثر حاجة إلى الدقة والمهارة في اختيار وتعيين الموظفين وذلك لكبر حجم الدور البشري في أداء هذه الخدمات، ومن ضمن هذه المنظمات، المنظمات التي تأخذ على عاتقها إدارة وتنفيذ عمليات إنسانية، تربوية غاية في التعقيد مثل "التربية والتعليم" ولذلك يجب على كل إدارات وأقسام المنظمة الاشتراك في انجاز هذه المهمة المعقدة.

#### 4.1.1 أهمية الاختيار والتعيين:

بالرغم من أن إدارة الموارد البشرية يقع عليها العبء الأكبر في وضع سياسات الاختيار والتعيين وتنفيذها، إلا أنه لا يمكن انجاز هذه المهمة بدون تعاون ومساعدة والتكامل مع الأقسام الأخرى في المنظمة وخاصة الأقسام ذات العلاقة بالشواغر الوظيفية، حيث يقع على المدراء التنفيذيين ورؤساء الأقسام والمشرفين على الوظائف الشاغرة دور كبير في هذه العملية، ويمكن توضيح هذا التكامل بين أنشطة إحصائي الموارد البشرية والمدراء التنفيذيين من خلال الجدول التالي (ديسلر، 2003، ص 41).

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

الجدول رقم (1) يوضح أنشطة إحصائي الموارد البشرية والمدراء التنفيذيين :

أنشطة إحصائي الأفراد	أنشطة المشرفين على الأقسام (التنفيذيين)	الأنشطة والمهام
تحديد كل من وصف الوظيفة ومواصفات شاغل الوظيفة اعتماداً على ما يتم الحصول عليه من بيانات من المشرف على القسم. تطوير خطط الأفراد التي توضح الموظفين المتوقع ترفيتهم. تطوير المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في استقطاب العمالة المدربة. إجراء مقابلات التصفية المبدئية وإحالة من تراه مناسباً إلى رئيس القسم.	تقديم يد العون لمحلل الوظائف من خلال حصر الواجبات والمسؤوليات الخاصة بالوظيفة محل التساؤل. بيان الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية ونوعية الأفراد الواجب تعيينهم. شرح المواصفات الواجب توافرها في الأفراد حتى يمكن لقسم الموارد البشرية تطوير اختبارات التوظيف. إجراء المقابلات مع المرشحين لشغل الوظيفة واتخاذ قرار نهائي بشأن اختيارهم من عدمه.	الاستقطاب و الاختيار

المصدر: (ديسلر، 2003، ص 41).

ويتضح من خلال الجدول أنه لا يمكن الاستغناء عن دور المدراء التنفيذيين في التمهيد لعملية الاختيار والتعيين، من خلال المشاركة في عمل التحليل الوظيفي الذي تبنى عليه عملية تخطيط الموارد البشرية ومن ثم عملية الاختيار والتعيين، كما أنه لا يمكن الشروع بإجراءات الاستقطاب إلا بعد استبيان الحاجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية عن طريق المدراء التنفيذيين للأقسام، وذلك لأنهم الأقدر على بيان نوعية الأفراد الواجب تعيينهم من شرح المواصفات الواجب توافرها في هؤلاء الأفراد وتسهيل عملية اختيارهم وإجراء المقابلات مع المرشحين لشغل هذه الوظائف، وبناء عليه وعلى ما سبق من تعريف لمفهوم الاختيار والتعيين، فإنه لا يمكن لإدارة الموارد البشرية كدائرة داخل المنظمة أن تقوم بهذه المهمة بمفردها إلا من خلال تعاون وتكامل في الأدوار مع الإدارات والأقسام التنفيذية الأخرى.

## المبحث الثاني: جودة الخدمة الفندقية.

### مقدمة:

قبل أن نستعرض مفاهيم الجودة لابد أن ندرك أن ديننا الإسلامي الحنيف أشار إليها إشارات واضحة من خلال النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة قبل أكثر من أربعة عشر قرناً من الزمان، فقد ذكر الله عز وجل أن الجودة هي الكمال في قوله تعالى "بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ" 117- (البقرة) وأنه سبحانه عبر عن الجودة على أنها إحسان في قوله تعالى " لِيُبْلِغَكُمْ أَجْرَكُمْ أَحْسَنَ عَمَلًا" 7- (هود) وذلك إشارة واضحة أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء وأيضاً ذكر أن الجودة هي إبداع "الإبداع في الخلق" بقوله تعالى "لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَن تَقْوِيمٍ" 4- (التين) وذلك دلالة على جودة الخلق و إحسان الخالق و إبداعه، وغيرها من النصوص القرآنية التي تشير إلى ذلك، وأيضاً هناك أحاديث نبوية شريفة تشير إلى الجودة ففي قوله صلى الله عليه (وسلم) إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه (والإتقان يعني الجودة في<sup>3</sup> أكمل صورها ولكن الإتقان والتقدم والتطور المؤدي إلى الجودة يحتاج إلى التأهيل والتدريب كما يحتاج إلى العلم والخبرة (زياد، 2007). وبسبب ارتفاع المنافسة في القرن العشرين فقد أصبح الحصول على شهادة الأيزو للجودة أمراً مهماً لكثير من المنظمات الحكومية والخاصة، وأصبحت مطلباً تطلبه كثير من الدول المتقدمة وهو ما دفع كثير من المنظمات في الدول النامية ومنها العربية لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها لتصبح قادرة على المنافسة في الأسواق العالمية، ومن أهم الأساليب لتحقيق الجودة أن تكون الإدارة العليا جادة في تطبيق مبادئ الجودة بعيداً عن الخطب والشعارات (النعيمش، 2008).

ومن أفضل السبل للبقاء في السوق ومنافسة الآخرين هو الالتزام بتطبيق المواصفات القياسية وتطبيق نظم الجودة الإدارية والفنية وفق ما توصلت إليه التقنية الحديثة في

<sup>3</sup> زياد، مسعد محمد: (2007) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية. التعليمية www.diwanalarab.com  
21 النعيمش، محمد (2008): أديرو الجودة أولاً. جريدة القبس العدد 12553 بتاريخ 2008/5/11- جريدة يومية-السعودية.

جميع مستوياتها وفئاتها والسعي بصفة مستمرة لإيجاد بيئة مناسبة تهدف لتحسين الجودة من خلال رفع كفاءة الأداء والوصول بالمنشأة أو المنظمة إلى ثقافة تنظيمية تشجع على رفع الكفاءة والتحسين المستمر في جودة المنتجات والخدمات (ملا، 2007) ويذكر (هويدي 2003) أن الجودة تلعب دوراً مهماً بشكل كبير في مجال النشاط الفندقية بل أصبحت المحدد الأساسي للبقاء في الأسواق وذلك بسبب ارتفاع حدة المنافسة في السوق الفندقية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الجودة إلى زيادة نصيب المنشأة الفندقية من حصة المعروض في السوق وزيادة حجم المبيعات مما يحقق قدرًا من الربح وتقليل التكاليف، كما يصاحب سوء الجودة انهيار سمعة المنشأة لجسيمة وارتفاع التكاليف ثم ينتهي الأمر بالخسائر.

### 3-2-1- مفهوم جودة الخدمات الفندقية:

#### 3-2-1-1- مفهوم الخدمة:

يعرف (Kotler 1997) الخدمة بأنها أي تصرف أو أداء يمكن أن يقدمه طرف لآخر ويتخذ أساساً صفة عدم القابلية للمس، ولا ينتج عنه ملكية من أي نوع، ويمكن أن يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها بمنتج ملموس. ويعرفها (داود 2001) على أنها أفعال أو مجهودات من أجهزة وعاملين قائمين على أداء بعض التجهيزات والأنشطة والواجبات التي يطلبها العميل، فهي الأشياء أو الأفعال التي لا يستطيع العميل امتلاكها مثل خدمات الفنادق ولا والمستشفيات والاستشارات الطبية وغيرها من الخدمات يمكن الاحتفاظ بها، والخدمة يمكن أن تمثل لمستهلكها أحلام أو ذكريات سعيدة أكتسبها من خلال مثلاً إقامته في أحد الفنادق أو عند قيامه برحلة سياحية.

ويعرفها (المصري 2002) أنها عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف وهو منتجها إلى طرف آخر وهو العميل الذي تقدم إليه ليستخدما في إشباع حاجة غير مشبعة، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل.

كما يعرفها (دعبول وأيوب 2003) الخدمة على أنها نشاط أو فائدة يمكن أن يقدمها طرف لآخر تكون أساساً غير ملموسة، ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء،

وقد يكون أو لا يكون إنتاجها مرتبط بمنتج مادي. ويضيف (فقيري وأبو زيد 2006) أن الخدمة هي الأنشطة التي تكون غير ملموسة والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل أو مستقل وتوفر إشباع الرغبات وعند تقديمها لا تنتقل ملكيتها.

### 3-2-1-2 مفهوم الخدمة الفندقية:

- يمكن<sup>4</sup> تعريف الخدمة الفندقية على أنها "تلك المنتجات الغير قابلة للمس والتي تتمثل في الأداء الذي يقدمه الفندق لعملائه بغرض إشباع احتياجاتهم ولا ينتج عنه ملكية من أي نوع (طه، 2000). والخدمة الفندقية "هي عبارة عن نشاط أو عملية يزداد فيها الإنتاج والتوزيع ويعد العميل جزء من الإنتاج"، وفي معظم الأحوال لا بد من الاتصال المباشر لمقدم تنشأ الخدمة للحصول عليها حيث أن القيمة الأساسية في الخدمات الفندقية هي التي نتيجة الاتصال المباشر مع مقدم تلك الخدمة والعميل (هالة، 2006أ). في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي Quality تأتي الجودة تواجهنا في حياتنا عموماً ويرجع ذلك للتقدم العلمي والتقني المتلاحق وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض عن الطلب، ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشمل جودة المنشأة أو المنظمة بهدف (تحسين وتطوير العمليات والأداء، تقليل التكاليف، التحكم في الوقت، تحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق، العمل بروح الفريق، تقوية الانتماء) وهذه جميعاً يمكن تلخيصها في نقطتين هما:
- المطابقة للمواصفات.
- إشباع وتحقيق متطلبات السوق، أي أن الجودة تعني المطابقة للمواصفات مع إشباع وتحقيق متطلبات السوق (رسلان، 2007).

<sup>4</sup> المصري، سعيد محمد (2002) مفاهيم وإستراتيجيات تسويق وأنشطة منشأة الخدمات. إسماعيل الخوري للطباعة والإسكندرية-مصر.

22 دعبول، محمد ازهر وأيوب، محمد (2003) مبادئ تسويق الخدمات. دار الرضا للنشر-سوريا-دمشق-ط.

### 3-2-3-1 مفهوم الجودة:

اختلف الباحثون حول المقصود بالجودة فعرّفها بيرري (Berry 1991) على أنها درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك وليس من وجهة نظر المنظمة الإدارية في.

أما Kotare (1997) فيعرفها على أنها الملامح أو الخصائص الكلية للمنتج سواء سلعة أو خدمة والتي تحمل قدرته على إشباع الحاجة. ويعرفها Eraqi (2003) على أنها مفهوم لمضمون إدارة المنشأة أو المنظمة عل وذلك بالتطوير المستمر وتتركز في ثلاثة مكونات هي:

- رضا العميل الداخلي وهو الموظف (العاملين بالمنشأة).
  - رضا العميل الخارجي وهو متلقي الخدمة (العميل).
  - كفاءة العمليات.
- وتعرفها ناهد (2004) على أنها درجة الوصول إلى وضع صفيرية الأخطاء ودرجة متفق عليها لتقديم الكمال والتميز والأفضلية وتقول أن هناك نوعين للجودة وهي:

- الجودة الفنية *Technical quality*: تعني جودة المنتج النهائي.
- الجودة الوظيفية *Functional quality*: وتعني الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة ومتعلقة بالتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة وجودة تأدية الوظيفة (جودة أداء الخدمة المقدمة).

### 3-2-3-4 مفهوم جودة الخدمة:

الجودة هي أي شيء يقوله العميل عن الخدمة، وجودة الخدمة هي أي شيء يدركه العميل عنها، ويوجد المزيد من الغموض عن جودة الخدمة حيث أنها :  
متعددة الأبعاد.

- لها أبعاد جودة يتغير بعضها مع مرور الوقت.
- غير ملموسة رغم تقويمها عادةً من خلال تلميحات ملموسة مثل (مظهر

الفندق- تصميم الديكور).

- تعتبر نتيجة لكل العمليات ونواتج الخدمة لأنها تظهر من كيفية معاملة العملاء.

- تعتمد على الفرق أو الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم (سرور، 2007). ويعرفها أبو بكر (2004) أنها تتمثل في قدرة المنظمة أو المنشأة على تحقيق رضا العميل من خلال تقديم منتج أو خدمة بمواصفات وخصائص واشتراطات تشبع رغبات العميل وحاجاته بصورة تفوق توقعاته، أي أن جودة المنتج أو الخدمة تبدأ بتعرف المنشأة على حاجات ورغبات العميل وتقديمها له بما يفوق توقعاته والتأكد من رضاه وسعادته.

ويذكر (Payne:1996) أن هناك خمسة مستويات لجودة الخدمة و هي:

- الجودة المتوقعة: من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات عليها التي يتوقعون الحصول.

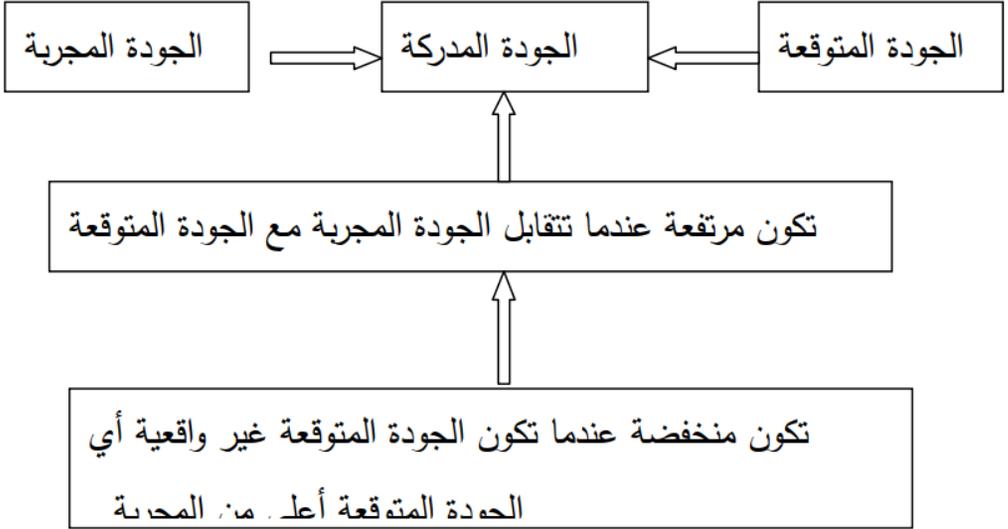
- الجودة المدركة: وهي ما تدركه المنشأة في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي.

- الجودة الفنية: هي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل الموظفين والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدم.

- الخدمة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المنشأة من عملائها عن تلقيهم تلك الخدمات.

- الجودة الفعلية/المجربة: هي التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل يرضي العملاء، أي كيف يرفع الموظفون مستوى توقع العملاء للحصول على الخد . وهنا يشعر العميل بالجودة أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة (المصري، 2001).

ويبين الشكل التالي العلاقة بين الجودة المتوقعة والمدركة والمجربة:



المصدر المصري (2001)

والملاحظ من الشكل السابق أن الجودة المدركة تكون مرتفعة عندما تتطابق الجودة المتوقعة من قبل العملاء لما يحصلون عليه فعلاً (الجودة المجربة)، أما إذا كان هناك انخفاض فيما يحصل عليه العميل ويكون المتوقع أعلى فتكون الجودة المدركة منخفضة.

### تعريف جودة الخدمة الفندقية : 3-2-1-5

تعتبر الجودة هي عنصرًا أساسياً يمكن منظمات الأعمال من المنافسة بصورة فعالة، فالجودة الفندقية هي نشر ثقافة عامة تفرض التزاماً على كل أطراف العلاقة من مديريين وعاملين لإنتاج وتسليم خدمات وسلع بمستويات عالية من الجودة، ولتحقيق الجودة الفندقية يتطلب من هذه المنظمات ترجمة احتياجات العملاء تحقيق جودة الخدمة المستقبلية من هذه الخدمة إلى خصائص يمكن قياسها، الفندقية يتطلب العمل كفريق متكامل على مستوى المدخلات والمخرجات لتحقيق

<sup>5</sup> أبو فارة، يوسف والنسور، جاسر عبد ال ارزق: (2005) ركائز صياغة تسويق الخدمات الفندقية. المؤتمر العلمي ال اربع في الفترة 16-15 مارس-جامعة لفياء فلاذ-[www.philadelphia.edu.jo](http://www.philadelphia.edu.jo)

تطوير مستمر لنظام تقديم هذه الخدمات (أبو فارة والنسور، 2005، أن مستوى جودة الخدمة الفندقية يتحدد بصورة (Normann 1991) وأشار قطعية في لحظة أطلق عليها لحظة (الحقيقة) و هي اللحظة التي يلتقي فيها مقدم الخدمة (أحد العاملين بالفندق) مع العميل، وهذه اللحظة تعتمد على المواصفات التي يتمتع بها مقدم الخدمة والتي أكتسبها من خلال خبرته والبرامج التدريبية التي تلقاها وأيضاً على شخصية وسلوك العميل.

### نستنتج من المفاهيم السابقة للخدمة والخدمة الفندقية ما يلي:

- 1- تكون الخدمات بصورة عامة والخدمة الفندقية بصورة خاصة غير ملموسة.
- 2- قد ترتبط الخدمة بمنتج مادي أو لا ترتبط.
- 3- لا يمكن امتلاك الخدمات بصورة عامة ومنها الخدمات الفندقية.
- 4- مستوى الاستفادة من الخدمة يرتبط بمقدم الخدمة.
- 5- الخدمة الفندقية متعلقة بالقيمة التي يحصل عليها النزيل وهي جزء من القيمة المالية التي يدفعها لقاء حصوله على هذه الخدمة.
- 6- تتنوع الخدمات الفندقية وتختلف من فندق لآخر تبعاً لمقدمي الخدمة.

### 3-2-2- أهمية جودة الخدمات الفندقية:

بعد أن تم استعراض مفاهيم الجودة والخدمة وجودة الخدمات الفندقية فمن المهم التطرق لأهمية الجودة في صناعة الفنادق لمجموعة من الاسباب ، تتمثل بزيادة الاهتمام بقطاع الخدمات بصورة عامة والخدمات الفندقية بصورة خاصة نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة والتي تركت أثراً كبيراً في نفوس الزبائن للحصول على خدمات فندقية على درجة عالية من الجودة ، فضلاً عن إلى ذلك فأن شدة المنافسة في قطاع الخدمات فرضت على إدارات هذه القطاعات الأخذ بنظر الاعتبار تحقيق التميز في تقديم الخدمات الفندقية. ومما تقدم يمكن بيان المنافع الجوهرية لجودة الخدمة الفندقية بالاتي:- (العزاوي والحوامدة ، ، 2010).

1. الجودة تقود الى الكفاءة.

2. الجودة تعمل على خلق الزبائن الحقيقيين.

3. الجودة مردود مادي.

### الإطار العلمي للبحث:

يتناول هذا الفصل التعرف على نظم الاختيار و التعيين المطبقة في فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية و مدى كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين من وجهة نظر العينة موضوع الدراسة، و من ثم قياس أثر كفاءة نظم الاختيار و التعيين في تحسين جودة الخدمات المقدمة. حيث يتضمن وصفاً لمجتمع و عينة الدراسة، و قياس الصدق و الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وصولاً لتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج Spss V.23.

### مجتمع البحث و عينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالمنشآت الفندقية بدرجة أربعة نجوم في محافظة اللاذقية، أما عينة البحث ومفرداتها: وتتمثل بعينة من العاملين على مختلف المستويات الإدارية بفنادق الأربعة نجوم بمحافظة اللاذقية، حيث تم توزيع (140) استبانة على العاملين فيها واسترداد (90) استبانة ومنها (80) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

### أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم إعدادها من خلال الاستفادة من الدراسات والأبحاث السابقة التي تعرضت لموضوع البحث. و بالتالي اشتملت أداة الدراسة بصورتها النهائية 28 عبارة تتضمن قسمين:

**القسم الأول:** يتضمن المعلومات الديمغرافية لعينة البحث كالعمر و المستوى الوظيفي و الخبرة العملية.

**القسم الثاني:** و يتضمن العبارات التي تقيس المتغيرات حيث تم الاعتماد على 28 عبارة لقياس كل من المتغيرين المستقلين و المتغير التابع كما يوضحه الجدول التالي:

العبارة	عدد العبارات	المتغير	
Q1-Q10	10	نظم و معايير الاختيار و التعيين	
Q11-Q20	10	كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين	
Q1-Q8	8	مستوى جودة الخدمات الفندقية	
28		المجموع	

### صدق و ثبات أداة الدراسة:

يقصد به قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات، و بالتالي شموله على جميع العناصر الممثلة للظاهرة المدروسة. أما الثبات يعني أن نتائج الاختبارات ستكون متسقة في حال تكراره أكثر من مرة مع تماثل الظروف المحيطة.

و قام الباحث بالتأكد من صدق عبارات الاستبيان بطريقتين:

#### 1) الصدق الظاهري (صدق المحتوى):

و ذلك من خلال عرض الاستبيان بصورته الأولية على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البعث من ذوي الخبرة و الاختصاص لإبداء ملاحظاتهم و تقديم مقترحاتهم من حيث مدى صحة عبارات الاستبيان و قدرته على قياس المتغيرات المدروسة، إضافة لمدى سلامة صياغته اللغوية. و بناءً على ما قدموه من ملاحظات و مقترحات قام الباحث بإعادة ترتيب فقرات الاستبيان و حذف بعضها و إضافة عبارات أخرى بحيث أصبح الاستبيان بشكله النهائي مكون من 28 عبارة.

#### 2) صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان لعينة الدراسة البالغ عددها 52 مفردة، حيث قام بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان و الدرجة الكلية للمحور التابعة له بهدف قياس مدى تماسك العبارات مع محورها (الاتساق الداخلي).

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

2-1) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول ( نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق )

الجدول ( 1 ) الاتساق الداخلي لعبارات محور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
1	سياسات الاختيار و التعيين بالفندق تم وضعها وفقاً لأسس و معايير علمية سليمة	0.699	0.000	دال
2	يعطي الفندق الفرصة للراغبين من خارج الفندق للتقدم لشغل الوظائف الإدارية والفنية.	0.418	0.002	دال
3	سياسات الاختيار و التعيين تعمل على زيادة ولاء العاملين بالفندق.	0.838	0.000	دال
4	تعمل سياسات الاختيار و التعيين الحالية على تحفيز العاملين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم الإدارية.	0.828	0.000	دال
5	تعمل سياسات الاختيار و التعيين الحالية على تحقيق اختيار أفضل الكفاءات الإدارية المتوفرة لشغل الوظائف الشاغرة.	0.495	0.000	دال
6	يستخدم الفندق معايير مرنة مصنفة حسب نوع الوظيفة و درجتها.	0.849	0.000	دال
7	تقيس معايير الاختيار و التعيين كل المجالات التي تخص الوظيفة الشاغرة.	0.680	0.000	دال
8	تسير عملية الاختيار و التعيين في الوظائف الإدارية بشفافية و علانية و وضوح تزيد من رضا و ولاء العاملين.	0.752	0.000	دال
9	يعتمد الفندق على وسائل متعددة في عملية الاستقطاب لاختيار العاملين.	0.562	0.000	دال
10	القائمون على عملية الاختيار و التعيين تم اختيارهم وفقاً لأسس علمية سليمة ، ويتمتعون بمهارات إدارية عالية في هذا المجال.	0.557	0.000	دال

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Sps v.23

من الجدول ( 1 ) نلاحظ أن معامل ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $Sig < 0.05$  مما يدل على قوة تماسك كل عبارة من عبارات محور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق بالمحور ككل. و منه تعتبر عبارات هذا المحور متنسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

## 2-2) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (كفاءة القائمين على عملية الاختيار والتعيين في الفنادق)

الجدول ( 2 ) الاتساق الداخلي لعبارات محور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
11	يوجد لجان مختصة في الفندق مهمتها المفاضلة بين المرشحين و اختيارهم للتوظيف؟	0.426	0.002	دال
12	يحمل الكادر المهني في الفندق مواصفات الموظف الدؤوب و الملتزم بتطبيق وإنجاح سياسات و استراتيجيات الفندق.	0.896	0.000	دال
13	يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التوظيف من عدة تخصصات و حسب طبيعة الوظيفة المعلن عنها للتوظيف؟	0.879	0.000	دال
14	لدى طاقم العمل في الفندق المؤهلات العلمية المطلوبة و التخصصات في مجال الموارد البشرية.	0.845	0.000	دال
15	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق خبرة في صياغة الاختبارات و الأدوات التي من خلالها يتم اختيار أفضل المرشحين.	0.748	0.000	دال
16	يمتلك القائمون على عملية التوظيف قدر مناسب من المهارات المطلوبة.	0.916	0.000	دال
17	يتمتع القائمون على عملية التوظيف بالفندق بخبرات سابقة و مشاركات متعددة في عملية التوظيف.	0.733	0.000	دال
18	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق قدرة عالية على التمييز بين المرشحين.	0.741	0.000	دال
19	يتم اختيار المرشحين بناء على أسس مهنية من خلال استخدام الاختبارات و المقابلات.... الخ.	0.565	0.000	دال
20	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق خبرة عالية في مقابلة المرشحين	0.674	0.000	دال

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول ( 2 ) نلاحظ أن معامل ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $Sig < 0.05$  مما يدل على قوة تماسك كل عبارة من عبارات محور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق بالمحور ككل. و منه تعتبر عبارات هذا المحور متنسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

3-2) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (مستوى جودة الخدمات الفندقية)

الجدول ( 3 ) الاتساق الداخلي لعبارات محور مستوى جودة الخدمات الفندقية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
1	تجد أن نظم الاختيار و التعيين في الفندق تواكب التنوع المتجدد في الخدمات المقدمة للعملاء.	0.693	0.000	دال
2	تجد أن الفندق يرسخ أساليب موضوعية لقياس أداء العاملين، بما يؤثر في مستوى جودة الخدمات المقدمة.	0.784	0.000	دال
3	تجد أن العاملين في الفندق يتمتعون بالخبرة اللازمة و المهارة لتقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة.	0.368	0.007	دال
4	تجد أن الخدمات التي يقدمها الفندق مصدر ثقة و استحسان من قبل العملاء.	0.748	0.000	دال
5	تجد أن نظم الاختيار و التعيين المتبعة تشجع العاملين لتقديم المبادرات الهادفة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	0.777	0.000	دال
6	تجد أن نظم الاختيار و التعيين المتبعة تسعى لمعالجة ضعف الأداء و الارتقاء بالخدمات المقدمة من قبل العاملين.	0.435	0.001	دال
7	تجد أن الفندق يقوم بتنظيم محاضرات و ندوات تدريبية للعاملين تهدف للتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.	0.808	0.000	دال
8	تجد أنه يوجد في الفندق توصيف لواجبات و مسؤوليات كل وظيفة بما يضمن الفعالية و السرعة في تقديم الخدمات للعملاء	0.601	0.000	دال

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول ( 3 ) نلاحظ أن معامل ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $Sig < 0.05$  مما يدل على قوة تماسك كل عبارة من عبارات محور مستوى جودة الخدمات الفندقية بالمحور ككل. و منه تعتبر عبارات هذا المحور متسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

#### ثبات الاستبيان:

قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات عبارات الاستبيان، حيث تعبر النتائج عن مدى الارتباطات الثنائية بين جميع عبارات الاستبيان و ذلك بهدف استبعاد مصادر خطأ القياس الناتجة عن اختلاف ظروف الاختبار و التي يمكن أن تقع عند حساب الثبات في حال إعادة الاختبار. و قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ محصورة بين [0 - 1] حيث تدل زيادة قيمة المعامل على ارتفاع الثبات لعبارات الاستبيان بحيث يمكن توزيع الاستبيان على عينة الدراسة. و الجدول التالي يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ

لمحاور الاستبيان، حيث قام الباحث بحساب المعامل على عينة استطلاعية مؤلفة من 30 مفردة و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( 3 ) نتائج اختبار الثبات ألفا كرونباخ

النتيجة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان
ثابت	10	0.863	نظم و معايير الاختيار و التعيين
ثابت	10	0.917	كفاءة الأفراد القائمين على عملية الاختيار و التعيين
ثابت	8	0.855	مستوى جودة الخدمات الفندقية
ثابت	28	0.948	الاستبيان ككل

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول ( 3 ) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان وللاستبيان ككل جاءت بدرجة عالية و ضمن الحدود المقبولة أكبر من 0.7، و هذا يدل على تحقق شرط الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان و يدل على مصداقية البيانات و صلاحيتها للدراسة، بحيث لا داعي لحذف أي عبارة.

### خصائص عينة البحث

تتألف عينة البحث من 52 مفردة، و فيما يلي قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية للعينة موزعة حسب البيانات الديمغرافية التالية:

### 1- توزيع عينة البحث بحسب العمر:

فيما يلي التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب العمر .

الجدول رقم ( 4 ) التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب العمر

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	1	1.9
	من 30 - 40 سنة	20	38.5
	من 41 - 50 سنة	23	44.2
	أكثر من 50 سنة	8	15.4
المجموع		52	100

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

نلاحظ من الجدول السابق أن ما يقارب نصف العينة موضوع الدراسة هم من مجموعة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41 - 50 سنة بنسبة 44.2 %، تليها مجموعة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 - 40 سنة بنسبة 38.5 %، في حين احتلت المرتبة

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

الثالثة مجموعة الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة بنسبة 15.4%، و أخيراً كانت مجموعة الأفراد الذين تقل لأعمارهم عن 30 سنة بنسبة 1.9%.

### 2- توزيع عينة البحث بحسب المستوى الوظيفي:

فيما يلي التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب المستوى الوظيفي. الجدول رقم ( 4 ) التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب المستوى الوظيفي

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي	إدارة عليا	15	28.8
	إدارة وسطى	36	69.3
	إدارة دنيا	1	1.9
المجموع		52	100

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق يتضح أن النسبة العظمى من أفراد العينة موضوع الدراسة هم من الإدارة بنسبة 69.3%، تليها الإدارة العليا بنسبة 28.8%، و قد احتلت الإدارة الدنيا المرتبة الأخيرة من مجموع أفراد العينة موضوع الدراسة بنسبة 1.9%.

### 3- توزيع عينة البحث بحسب الخبرة العملية:

فيما يلي التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب الخبرة العملية. الجدول رقم ( 4 ) التكرارات و النسب المئوية لعينة البحث موزعة بحسب الخبرة العملية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	4	7.7
	من 5 - 10 سنوات	32	61.5
	من 11 - 15 سنة	14	27
	أكثر من 15 سنة	2	3.8
المجموع		52	100

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق نلاحظ أن مجموعة الأفراد ذوي الخبرة من 5 - 10 سنوات يمثلون النسبة الأكبر من مجموع أفراد العينة موضوع الدراسة بنسبة 61.5%، تليها مجموعة الأفراد ذوي الخبرة من 11-15 سنة بنسبة 27%، فمجموعة الأفراد ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 7.7%، و في المرتبة الأخيرة كانت مجموعة الأفراد ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 3.8%.

### تحليل آراء عينة البحث و اختبار فرضيات الدراسة

في الفقرات التالية سنتناول دراسة اتجاهات و آراء عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، حيث تم توزيع الدرجات على أسئلة الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، و الذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم عن كل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي:

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	1	2	3	4	5

و لتحديد مستوى الموافقة تم استخدام الأدوات التالية:

❖ **المتوسط الحسابي:** بغية الوقوف على متوسط إجابات المستجيبين حول عبارات الاستبيان و مقارنتها.

❖ **الانحراف المعياري:** و الذي يعبر عن التشتت في إجابات أفراد العينة، بحيث تدل القيمة القريبة من الصفر على تركيز الإجابات حول المتوسط و عدم تشتتها.

❖ **المدى لتحديد طول الفئة:** و ذلك للوقوف على اتجاهات المستجيبين نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان، و هل هم موافقون بدرجة عالية جداً أم بدرجة عالية أو محايدون أو موافقون بدرجة منخفضة أو منخفضة جداً.

طول الفئة = (رتبة أعلى درجة - رتبة أدنى درجة) / عدد المستويات

أي طول الفئة =  $(5 - 1) / 5 = 0.8$  و بذلك نحصل على المجالات التالية:

مجال الوزن النسبي	درجة الموافقة	مقياس ليكرت	مجال المتوسط الحسابي
أقل من 36 %	منخفضة جداً	غير موافق بشدة	من 1 حتى 1.79 درجة
من 36% إلى 52%	منخفضة	غير موافق	من 1.8 حتى 2.59 درجة
من 52.1% إلى 68%	متوسطة	محايد	من 2.6 حتى 3.39 درجة
من 68.1% إلى 84%	عالية	موافق	من 3.4 حتى 4.19 درجة
من 84.1% إلى 100%	عالية جداً	موافق بشدة	من 4.2 حتى 5 درجة

❖ اختبار ستيودنت One sample t test لمعرفة فيما إذا كانت قيمة المتوسط

الحسابي للمحور تختلف عن درجة الحياد 3 و تحديد اتجاهها.

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

❖ اختبار الانحدار البسيط لمعرفة فيما إذا كان لمتغير مستقل أثر معنوي على متغير تابع.

نتائج تحليل عبارات الاستبيان للعينة لموضوع البحث:

- تحليل عبارات الاستبيان المتعلقة بمحور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

الجدول (4) تحليل عبارات الاستبيان لمحور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1	سياسات الاختيار و التعيين بالفندق تم وضعها وفقاً لأسس و معايير علمية سليمة	3.67	1.200	73.4	عالية
2	يعطي الفندق الفرصة للراغبين من خارج الفندق للتقدم لشغل الوظائف الإدارية و الفنية.	3.27	.952	65.4	متوسطة
3	سياسات الاختيار و التعيين تعمل على زيادة ولاء العاملين بالفندق.	3.60	1.142	72	عالية
4	تعمل سياسات الاختيار و التعيين الحالية على تحفيز العاملين لتطوير قدراتهم و مهاراتهم الإدارية.	3.62	1.034	72.4	عالية
5	تعمل سياسات الاختيار و التعيين الحالية على تحقيق اختيار أفضل الكفاءات الإدارية المتوفرة لشغل الوظائف الشاغرة.	3.31	.919	66.2	متوسطة
6	يستخدم الفندق معايير مرنة مصنفة حسب نوع الوظيفة و درجتها.	4.04	1.204	80.8	عالية
7	تقيس معايير الاختيار و التعيين كل المجالات التي تخص الوظيفة الشاغرة.	3.44	1.227	68.8	عالية
8	تسير عملية الاختيار و التعيين في الوظائف الإدارية بشفاافية و علانية ، ووضوح تزيد من رضا و ولاء العاملين.	4.23	.899	84.6	عالية جداً
9	يعتمد الفندق على وسائل متعددة في عملية الاستقطاب لاختيار العاملين.	4.33	1.061	86.6	عالية جداً
10	القائمون على عملية الاختيار و التعيين تم اختيارهم وفقاً لأسس علمية سليمة ، ويتمتعون بمهارات إدارية عالية في هذا المجال.	4.12	1.041	82.4	عالية
كامل المحور					

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق يتبين:

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات (8 ، 9) تقع ضمن المجال [ 4.2 ، 5 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق بشدة" على مقياس ليكرت الخماسي، و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمونها و يرون أن عملية الاختيار و التعيين في الوظائف الإدارية تتم بشفافية و علانية و بوسائل متعددة، بما يزيد من رضا و ولاء العاملين الحاليين و استقطاب عاملين جدد.

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات ( 1 ، 3 ، 4 ، 6 ، 7 ، 10) تقع ضمن المجال [ 3.4 ، 4.19 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق" و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمونها و يرون أن سياسات الاختيار و التعيين بالفندق تم وضعها وفقاً لأسس علمية تعمل على زيادة ولاء العاملين و تحفيزهم لتطوير قدراتهم و مهاراتهم الإدارية، كما يرون أن القائمين على عملية الاختيار و التعيين يتمتعون بمهارات إدارية عالية، و يعتمدون على معايير مرنة تقيس كل المجالات التي تخص الوظيفة الشاغرة.

- كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث محايدون فيما يتعلق بمضمون كل من العبارة (2) " يعطي الفندق الفرصة للراغبين من خارجه للتقدم لشغل الوظائف الإدارية و الفنية " بأهمية نسبية 65.4 %، و العبارة (5) " تعمل سياسات الاختيار و التعيين الحالية على تحقيق اختيار أفضل الكفاءات الإدارية المتوفرة لشغل الوظائف الشاغرة" و بأهمية نسبية 66.2 %.

و للتأكد فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي تختلف عن درجة الحياد (3) بشكل جوهري قام الباحث بإجراء اختبار One - Sample T - test عند مستوى دلالة 0.05 وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( 4 ) نتائج اختبار One Sample T-test لمحور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

نظم و معايير الاختيار و التعيين	Test Value = 3		
	T	Df	Sig.
	7.615	51	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.23

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

من الجدول ( 4 ) نجد أن قيمة مؤشر الاختبار  $T = 7.615$  باحتمال معنوية  $Sig = 0.000 < 0.05$  لذلك نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد. و هي أكبر منها بشكل جوهري مما يدل على الموافقة بشكل عام على العبارات المتعلقة بمحور نظم و معايير الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق.

- تحليل عبارات الاستبيان المتعلقة بمحور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق

الجدول (5) تحليل عبارات الاستبيان لمحور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
11	يوجد لجان مختصة في الفندق مهمتها المفاضلة بين المرشحين و اختيارهم للتوظيف	3.25	.813	65	متوسطة
12	يحمل الكادر المهني في الفندق مواصفات الموظف الدؤوب و الملتزم بتطبيق وإنجاح سياسات و استراتيجيات الفندق.	3.90	1.089	78	عالية
13	يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التوظيف من عدة تخصصات و حسب طبيعة الوظيفة المعلن عنها للتوظيف؟	3.87	1.121	77.4	عالية
14	لدى طاقم العمل في الفندق المؤهلات العلمية المطلوبة و التخصصات في مجال الموارد البشرية.	4.04	1.009	80.8	عالية
15	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق خبرة في صياغة الاختبارات و الأدوات التي من خلالها يتم اختيار أفضل المرشحين.	4.29	.800	85.8	عالية جداً
16	يمتلك القائمون على عملية التوظيف قدر مناسب من المهارات المطلوبة.	4.00	1.085	80	عالية
17	يتمتع القائمون على عملية التوظيف بالفندق بخبرات سابقة و مشاركات متعددة في عملية التوظيف.	4.21	.871	84.2	عالية جداً
18	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق قدرة عالية على التمييز بين المرشحين.	4.15	.937	83	عالية
19	يتم اختبار المرشحين بناء على أسس مهنية من خلال استخدام الاختبارات و المقابلات ... الخ.	3.15	.894	63	متوسطة
20	يمتلك القائمون على عملية التوظيف بالفندق خبرة عالية في مقابلة المرشحين	4.27	.819	85.4	عالية جداً
	كامل المحور	3.91			

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق يتبين:

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات (15،17،20) تقع ضمن المجال [ 4.2 ، 5 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق بشدة" على مقياس ليكرت الخماسي، و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمونها و يرون امتلاك القائمين على عملية التوظيف في الفندق الخبرة الكافية لصياغة الاختبارات، بما في ذلك الخبرة العملية من خلال المشاركات المتعددة في مقابلة المرشحين.

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات (12،13،14،16،18) تقع ضمن المجال [ 3.4 ، 4.19 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق" و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمونها و يرون امتلاك طاقم العمل في الفندق المؤهلات العلمية والمهارات التخصصية في مجال الموارد البشرية و التمييز بين المرشحين. حيث يتم تشكيل اللجان المختصة بمقابلات التوظيف حسب طبيعة الوظيفة المعلن عنها و بما يساعد في إنجاح سياسات و استراتيجيات الفندق

- كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث محايدون فيما يتعلق بمضمون كل من العبارة (11) " يوجد لجان مختصة في الفندق مهمتها المفاضلة بين المرشحين واختيارهم للتوظيف " وبأهمية نسبية 65 %، و العبارة (19) " يتم اختيار المرشحين بناء على أسس مهنية من خلال استخدام الاختبارات والمقابلات ....الخ" و بأهمية نسبية 63 %.

و للتأكد فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي تختلف عن درجة الحياد (3) بشكل جوهري قام الباحث بإجراء اختبار One - Sample T - test عند مستوى دلالة 0.05 وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( ) نتائج اختبار One Sample T-test لمحور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق

كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين	Test Value = 3		
	T	Df	Sig.
	9.222	51	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.23

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

من الجدول ( ) نجد أن قيمة مؤشر الاختبار  $T = 9.222$  باحتمال معنوية  $Sig = 0.000 < 0.05$  لذلك نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد. و هي أكبر منها بشكل جوهري مما يدل على الموافقة بشكل عام على العبارات المتعلقة بمحور كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق.

- تحليل عبارات الاستبيان المتعلقة بمحور مستوى جودة الخدمات الفندقية  
الجدول (6) تحليل عبارات الاستبيان لمحور مستوى جودة الخدمات الفندقية

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
1	تجد أن نظم الاختيار و التعيين في الفندق تواكب التنوع المتجدد في الخدمات المقدمة للعملاء.	3.98	1.057	79.6	عالية
2	تجد أن الفندق يرسخ أساليب موضوعية لقياس أداء العاملين، بما يؤثر في مستوى جودة الخدمات المقدمة.	4.04	1.028	80.8	عالية
3	تجد أن العاملين في الفندق يتمتعون بالخبرة اللازمة و المهارة لتقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة.	4.29	.936	85.8	عالية جداً
4	تجد أن الخدمات التي يقدمها الفندق مصدر ثقة واستحسان من قبل العملاء.	4.00	1.120	80	عالية
5	تجد أن نظم الاختيار و التعيين المتبعة تشجع العاملين لتقديم المبادرات الهادفة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	3.87	1.030	77.4	عالية
6	تجد أن نظم الاختيار و التعيين المتبعة تسعى لمعالجة ضعف الأداء و الارتقاء بالخدمات المقدمة من قبل العاملين.	4.35	.861	87	عالية جداً
7	تجد أن الفندق يقوم بتنظيم محاضرات و ندوات تدريبية للعاملين تهدف للتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.	3.90	1.107	78	عالية
8	تجد أنه يوجد في الفندق توصيف لواجبات و مسؤوليات كل وظيفة بما يضمن الفعالية و السرعة في تقديم الخدمات للعملاء	4.27	.795	85.4	عالية جداً
	كامل المحور	4.09			

المصدر من إعداد الباحث من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول السابق يتبين:

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات (3,6,8) تقع ضمن المجال [ 4.2 ، 5 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق بشدة" على مقياس ليكرت الخماسي، و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمونها و يرون أن نظم الاختيار والتعيين المتبعة تسعى لمعالجة ضعف الأداء و الارتقاء بالخدمات المقدمة، حيث يرون أن العاملين في الفندق يتمتعون بالخبرة و المهارة اللازمة بما يضمن الفعالية والسرعة في تقديم الخدمات للعملاء.

- إن المتوسطات الحسابية للعبارات (1,2,4,5,7) تقع ضمن المجال [ 3.4 ، 4.19 ] و المقابل لشدة الإجابة "موافق" و تدل الأهمية النسبية لهذه العبارات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمونها و يرون أن قيام الفندق بتنظيم المحاضرات و الندوات التدريبية للعاملين يساهم في ترسيخ أساليب موضوعية لقياس أداء العاملين تواكب التنوع المتجدد في الخدمات الفندقية المقدمة، بشكل يشجع العاملين لتقديم المبادرات الهادفة لتحسين تلك الخدمات. حيث يرون أن الخدمات التي يقدمها الفندق مصدر ثقة و استحسان من قبل العاملين.

و للتأكد فيما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي تختلف عن درجة الحياد (3) بشكل جوهري قام الباحث بإجراء اختبار One - Sample T - test عند مستوى دلالة 0.05 وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( ) نتائج اختبار One Sample T-test لمحور مستوى جودة الخدمات الفندقية

مستوى جودة الخدمات الفندقية	Test Value = 3		
	T	Df	Sig.
	11.9	51	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.23

من الجدول ( 6 ) نجد أن قيمة مؤشر الاختبار  $T = 11.9$  باحتمال معنوية  $Sig = 0.000 < 0.05$  لذلك نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة، التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد. و هي أكبر منها بشكل جوهري مما يدل على الموافقة بشكل عام على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الفندقية.

### اختبار فرضيات البحث

انطلاقاً من هدف الدراسة في تحديد اثر نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية، و بما أن عينة البحث المعتمدة أكبر من 30 مستجيب، فحسب نظرية النهاية المركزية سيكون توزيعها طبيعي أو قريب من الطبيعي و بالتالي فان شروط تطبيق الاختبارات المعلمية محققة نظرياً و نستطيع إجراء بعض الاختبارات المعلمية عليها.

الفرضية الأولى:

**لا يوجد أثر لنظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية**

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باختبار مدى صحة النموذج و قدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( ) معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706	.498	.488	.47126

المصدر من مخرجات برنامج Spss V.23

من الجدول ( 6 ) يتضح أن معامل الارتباط بين نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق (كمتغير مستقل) و بين تحسين جودة الخدمات الفندقية (كمتغير تابع) بلغ  $R=0.706$  مما يدل على علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0.498$  و الذي يدل على نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق تساهم بـ 49.8% من التحسين في جودة الخدمات الفندقية. في حين أن باقي التغيرات 50.2% تعود لأسباب أخرى لم تتعرض لها الدراسة.

الجدول ( 6 ) ثوابت معادلة الانحدار البسيط و معنوية نموج تأثير نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.663	.350		4.748	.000		
1 نظم الاختيار و التعيين المتبعة في ( X <sub>1</sub> ) الفنادق	.644	.092	.706	7.040	.000	49.554	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss V.23

من الجدول ( 6 ) نجد:

- أن قيمة F المحسوبة 49.554 بمستوى دلالة  $0.05 < 0.000 = \text{Sig}$  و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة. مما يعني أن النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع، أي يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق (كمتغير مستقل) في تحسين جودة الخدمات الفندقية في الفنادق موضوع الدراسة (كمتغير تابع).

- أن قيمة الميل لمعادلة الانحدار  $B = 0.644$  مما يدل على أثر موجب و طردي لنظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق موضوع الدراسة في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة لديها باحتمال دلالة  $0.05 < 0.000 = P$ . و بالتالي فإن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في نظم الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة فيها بمقدار 0.644. و هكذا يمكننا كتابة نموذج الانحدار بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.663 + 0.644 X_1$$

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية.

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باختبار مدى صحة النموذج و قدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير كفاءة القائمين على عملية الاختيار و

التعيين في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم ( ) معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747	.559	.550	.44181

المصدر من مخرجات برنامج Spss V.23

من الجدول ( 6 ) يتضح أن معامل الارتباط بين كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق (كمتغير مستقل) و بين تحسين جودة الخدمات الفندقية (كمتغير تابع) بلغ  $R = 0.747$  مما يدل على علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.559$  و الذي يدل على كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق تساهم بـ 55.9% من التحسين في جودة الخدمات الفندقية. في حين أن باقي التغيرات 44.1% تعود لأسباب أخرى لم تتعرض لها الدراسة.

الجدول ( ) ثوابت معادلة الانحدار البسيط و معنوية نموج تأثير كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق في تحسين جودة الخدمات الفندقية

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.390	.344		4.037	.000		
كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق ( $X_2$ )	.689	.087	.747	7.954	.000	63.274	.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss V.23

من الجدول ( 6 ) نجد:

- أن قيمة F المحسوبة 63.274 بمستوى دلالة  $0.05 < 0.000 = Sig$  و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة. مما يعني أن النموذج بمتغيره المستقل

صالح للتنبوء بقيم المتغير التابع، أي يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لكفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين المتبعة في الفنادق (كمتغير مستقل) في تحسين جودة الخدمات الفندقية في الفنادق موضوع الدراسة (كمتغير تابع).

- أن قيمة الميل لمعادلة الانحدار  $B = 0.689$  مما يدل على أثر موجب و طردي لكفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق موضوع الدراسة في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة لديها باحتمال دلالة  $P = 0.000 < 0.05$  و بالتالي فإن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في كفاءة القائمين على عملية الاختيار و التعيين في الفنادق سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة فيها بمقدار  $0.689$ . و هكذا يمكننا كتابة نموذج الانحدار بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.39 + 0.689 X_2$$

## قائمة الكتب والمراجع :

### المراجع العربية :

- أبو زايد، بسمة أحمد إبراهيم (2008) : واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره"، رسالة غير منشورة ماجستير، الجامعة الإسلامية.
- السلمي، علي (1997) : إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الثانية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- بلال، محمد إسماعيل (2004) : إدارة الموارد البشرية"، ط 1، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية
- ربايعه، علي (2003) إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- شوايش، مصطفى نجيب (2000) : إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد"، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- القريوتي، محمد قاسم (2010) الوجيز في إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- كشواي، باري (2006) إدارة الموارد البشرية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن.
- أبو شيخه، نادر أحمد، (2000) : إدارة الموارد البشرية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- أبو شيخه، نادر (2011) : إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية، الطبعة الثانية، دار فاء لنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الهيتي خالد عبد الرحيم مطر ، إدارة الموارد البشرية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية عمان.
- النداوي، عبد العزيز بدر (2009) : عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة استراتيجية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة لمنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- عباس ،سهيلة محمد علي ،علي ، علي حسن، ادارة الموارد البشرية، دار وائل، الاردن.
- حمود، خضر، والخرشة، ياسين (2007) :إدارة الموارد البشرية "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أحمد مصطفى محمد :إدارة الموارد البشرية (الإدارة العصرية لرأس المال الفكري)، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2007.
- برونوطي، سعاد نايف(2004)إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- كنه ،علاء يوسف ، الموارد البشرية في المطاعم ،عمان ،دار وائل للنشر 2004.
- الحريري، محمد (2012) إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- المعلم ، عبد الله بن عوض عبدالله ،تقييم جودة الخدمات الفندقية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان ،رسالة ماجستير في الإدارة ،جامعة ظفار ،سلطنة عمان ،2015.
- الحميري ، بشار عباس وبريس، احمد كاظم، اثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية ، دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة اهل البيت ، العدد الرابع ، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لجامعة اهل البيت.
- الروسان ، محمود علي ، العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية ، الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الاعمال جامعة سكيكدة ، الجزائر .
- ابو الحاج، سالم (2015) قياس مواقف الزبائن اتجاه جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات الأردنية (دراسة تطبيقية على شركة أورانج وأمنية في مدينة عمان-الأردن) جامعة الزرقاء-كلية الدراسات العليا- الزرقاء رسالة ماجستير، غير منشورة.
- الناصر ،منذر إدارة الموارد البشرية ،منشورات جامعة البعث ،مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية 2011.

- عقيلي، عمر وصفي(2009) إدارة الموارد البشرية المعاصرة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- بريس أحمد، الحميري بشار(2004) أثر المزيج الترويجي للخدمات السياحية في تحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير، غير منشورة، كربلاء، العراق.
- خليفة أحمد، عبد الله عبد الحفيظ، أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة عدن، عدن، اليمن.
- الزواهره محمد (2012) أثر الاستراتيجيات التنافسية والتوجه السوقي على الأداء الفندقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن.
- العايب، احسن، دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية دراسة حالة فندق السيوس الدولي-عنابة ، رسالة ماجستير 2007.
- درة، عبد الباري، والصباغ، زهير(2008) :إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- المدهون، محمد إبراهيم (2005) :إدارة وتنمية الموارد البشرية"، إبداع للطباعة والنشر، غزة، فلسطين.
- زويلف، مهدي (2003)إدارة الأفراد"، ط 2، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. الزعانين، محمد جميل حسين (2012)إجراءات التعيين المتبعة في التوظيف لبلديات بيت حانون وبيت لاهيا، (دراسية مقارنة)"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عباس، سهيلة (2003): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة، الأردن.
- المغربي، عبد الحميد،: (2007)دليل الإدارة الذكية"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع
- نصر الله، حنا: (2002)إدارة الموارد البشرية"، عمان : دار زهران للطباعة والنشر والتوزيع.
- السلطان، محمد (2003) :إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الجديدة للنشر، الإسكندرية

- الصميدعي محمود جاسم ويوسف ردينة عثمان(2010) تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- عزام زكريا، حسونة عبد الباسط والشيخ مصطفى(2013) مبادئ التسويق بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع - عمان الأردن.
- معلا ناجي(2002) استراتيجيات التسويق في المصارف والمؤسسات المالية ، الطبعة الأولى معهد الدراسات المصرفية . عمان - الأردن.
- الضمور هاني حامد (2005)تسويق الخدمات. دار وائل للنشر. عمان. الاردن.
- هويدي، محمود محمود (2003): مدخل لد ارسه السياحه. دار ابن حنظل بالفيوم- مصر.
- ملا، نبيل بن أمين (2007): علاقة الجودة بين الصانع والمستهلك-جريدة الرياض العدد 14224 بتاريخ 2007/6/4- مؤسسة الإمامة الصحفية-السعودية
- المصري، سعيد محمد (2002): مفاهيم واستراتيجيات تسويق وأنشطة منشأة الخدمات. إسماعيل الخوري للطباعة-الإسكندرية-مصر .
- دعبول، محمد ازهر وأيوب، محمد (2003): مبادئ تسويق الخدمات. دار الرضا للنشر-سوريا-دمشق-ط.
- هالة حسن 2006(ب) :خدمة المطاعم بين النظرية والتطبيق .مؤسسة حورس الدولية-اسكندرية-مصر
- رسلان، يسري عبد الحميد (2007): نحو ضمان جودة التعليم والأعتماد الأكاديمي.المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية-كلية الآداب-جامعة المنيا-مصر .
- النعيمش، محمد (2008): أديرو الجودة أولاً. جريدة القبس العدد 12553 بتاريخ- 2008/5/11جريدة يومية-السعودية.
- زياد، مسعد محمد(2007): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية .التعليمية [www.diwanalarab.com](http://www.diwanalarab.com)

أثر عملية الاختيار والتعيين في تحسين مستوى جودة الخدمات الفندقية (دراسة ميدانية على فنادق  
أربعة النجوم في محافظة اللاذقية)

- الطائي حميد، العلق بشير(2013) تسويق الخدمات، مدخل استراتيجي ووظيفي،  
وتطبيقي، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع .عمان الأردن
- السيد، أبو زيد كاظم(1995): الدعم المتبادل بين نظام المعلومات المحاسبية ونظام  
إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على دالة هدف المنشأة. المجلة العلمية بكلية التجارة-  
جامعة عين شمس-العدد الثاني-مصر
- سرور، سرور علي إبراهيم (2007): (إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت  
الف ارغ. تحرير كل من (نجاي ككاندا مبولي، كوني موك، بيفرلي سباركس) -دار  
المريخ للنشر-الرياض-السعودية
- خطاب، سليمان (2007) الجودة كمفهوم وأهداف وأمكانية التطبيق.  
[www.tech.nical.ly](http://www.tech.nical.ly)
- أبو فارة، يوسف والنسور، جاسر عبد ال ارزق(2005): ركائز صياغة تسويق  
الخدمات الفندقية. المؤتمر العلمي ال اربع في الفترة 15-16مارس-جامعة لفياء  
[www.philadelphia.edu.jo](http://www.philadelphia.edu.jo) فلاد
- الطائي حميد، والصميدعي محمود، العلق بشير عباس، القرم ايهاب علي  
(2006)الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان، الأردن
- الشاويش ،مصطفى، إدارة الموارد البشرية ،إدارة الأفراد،2005 دار الشروق للنشر  
والتوزيع ،عمان.
- الشنواني ، صلاح ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل أفراد ، الإسكندرية  
مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر 1983.
- لهيتي ، خالد ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ،عمان دار وائل للنشر  
2003.
- ديسلر ،جاري ،إدارة الموارد البشرية ،ترجمة محمد سيد عبد المتعال ،عبد المحسن  
جودة ،الرياض ، دار المريخ للنشر والتوزيع 2003.
- شريف ،علي ،إدارة المنظمات العامة ،الإسكندرية ،الدار الجامعية ،1987
- مقداد ،محمد ،الفرا ،ماجد ،مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم  
الإدارية والاقتصادية ،الجامعة الاسلامية ،غزة ،فلسطين ،الطبعة الثانية ،2007.

- عبد الباقي ، صلاح ، إدارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ،النسخة الأخيرة ص 176-183، 2000.
- الناصر ،منذر جودة الخدمات السياحية ،منشورات جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية2016.
- وهدان، محمد شريف حسني (2002): قياس مدي جودة الخدمة الفندقية على فنادق شرم الشيخ-المجلة المصرية لعلوم السياحة والضيافة-العدد الخامس.
- ناهد، منصور حسن (2004): (أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة اداء الخدمة الفندقية د ارسه حالة مدينة الغردقة-رسالة ماجستير ) غير منشورة-كلية التجارة-قسم إدارة اعمال-جامعة عين شمس-مصر .
- منى زكريا سيد أحمد(2008): ( تقييم جودة الخدمة بمطاعم الأغذية السريعة بمدينة الخرطوم. رسالة ماجستير ) غير منشورة)-قسم السياحة والفندقة -كلية الآداب-جامعة شندي-السودان.
- ملا، نبيل بن أمين (2007): علاقة الجودة بين الصانع والمستهلك-جريدة الرياض العدد 14224 بتاريخ2007/6/4- مؤسسة اليمامة الصحفية-السعودية.

المراجع الأجنبية :

1. Armstrong, Michael, 2006, "Human Resources Management", Practice, London.
2. Aswathappa, K, Human Resource and Personal Management, 2005, The McGraw Hill, 5th Edition, New Delhi.
3. Bassi & McMurrer, 2007, Bone your revenue from individuals, HARVARD BUSINESS REVIEW.
4. Brockbank, 1999, W. If HR were Really Strategically Proactive: Present and Future Directions in HR's Contribution to Competitive Advantage, Human Resource Management, (Vol.38, No. 4), PP. 337-352.
5. Budhwar,P,S, 2000, Strategic Integration And Devilment Of Human Resource Management, In The Uk Manufacturing Sector, British Journal Of Management, Vol.11 Pp. 258-302, 2000.
6. Burdett, M. John, O., 1992, Recruitment: more than aside show, Canadian manager, 17, No. 3.
7. Chiavenato, I., 2001, Advances and Challenges in Human Resource Management in The New Millennium, Public Personnel Management, (Vol.30, No.1), PP. 17-26.
8. Chrystal, A. 2002, "Lending Policy "Journal of Banking and Finaance, V26, United Kingdom
9. Coddington, D., 1985, Strategies for Survival in The Hospital Industry, Harvard BUSINESS Review, (Vol. 63.), PP. 137-144.
10. CPSC, 2005, Management practices and human resource development, Personnel Review, Vol.25.No.1,Pp(40-58).
11. Denisis, A & Griffin, R. 2005. Human Resource Management,(2nd ed.), New York: Houghton Mifflin Company.
12. Dessler, G., 2004, Human Resource Management, 8th Edition, USA: Prentice Hall International Inc.
13. Dessler, Gary, Human Resource Management and Human Resource Management Skills, 9th Edition, Texas A&M University Commerce:
14. Aswathappa, K, Human Resource and Personal Management, 2005, The McGraw Hill,5 th Edition, New Delhi
15. Mondy ,R & Others, 2005, Human Resource Management , 9th Edition, Prentice Hall Upper Saddl River, New Jersey
16. Robit, Mathis . John, Jackson, Human Resource Management ,9th edition, Pearson Prentice Hall, 2008
17. Kotler Philip (2003) Marketing Insights from A to Z, (1st ed ) new jerey , john wiley & sons ,No50.

# التنبؤ بتعثر القروض المصرفية باستخدام التحليل التمييزي وخوارزميات التنقيب في البيانات دراسة مقارنة بين الأساليب الاحصائية و أساليب الذكاء الاصطناعي في تقييم القروض المصرفية

الدكتورة: راميا الجبيلي

قسم الإحصاء والبرمجة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - سوريا

## ملخص

يلعب النشاط الاقتراضي دوراً هاماً في نجاح المصرف، فهو يشكل المصدر الرئيسي لإيراداته و بدونة يفقد المصرف وظيفته الأساسية كوسيط مالي في الاقتصاد. لكنة في ذات الوقت نشاط مفعم بالمخاطر. الأمر الذي يتطلب استخدام أساليب و استراتيجيات تقلل من هذه المخاطر. تتيح بعض الأساليب الاحصائية و أساليب الذكاء الاصطناعي القاعدة التي تمنح متخذ القرار القدرة على التنبؤ بحالة القرض قبل المنح و بالتالي تجنب خطر التعثر.

يتناول هذا البحث مقارنة تصنيف القروض المصرفية لدى المصرف الزراعي السوري باستخدام أحد الأساليب الاحصائية (التحليل التمييزي) وبعض أساليب الذكاء الاصطناعي (شجرة القرارات، الجار الأقرب، الشبكات العصبونية الاصطناعية).

وقد توصلت الدراسة الى أن استخدام كل من الأساليب السابقة يمكّن المصرف من التنبؤ بحالة القرض، لكن تعتبر أساليب الذكاء الاصطناعي و على وجة الخصوص أسلوب الشبكات العصبونية الاصطناعية هو الأسلوب الأفضل في تصنيف القروض المصرفية وذلك حسب معايير التقييم المستخدمة (MAE, R2, RMSE, MSE) وبحسب دقة التنبؤ التي تم حسابها.

**الكلمات المفتاحية:** القروض المصرفية، التحليل التمييزي، الشبكات العصبونية الاصطناعية، شجرة القرارات، خوارزمية الجار الأقرب.

## A comparative study between statistical methods and artificial intelligence methods in evaluating bank loans

### Abstract

The borrowing activity plays an important role in the success of the bank, as it constitutes the main source of its revenues, and without it the bank loses its primary function as a financial intermediary in the economy. At the same time, it is a risky activity. Which requires the use of methods and strategies that reduce these risks. Some statistical and artificial intelligence methods provide the basis that gives the decision maker the ability to predict the loan situation before granting, thus avoiding the risk activity. This research deals with a comparison of the classification of bank loans at the Syrian Agricultural Bank using one of the statistical methods (discriminant analysis) and some methods of artificial intelligence (decision tree, nearest neighbor, artificial neural networks). The study found that using each of the previous methods enables the bank to predict the loan situation, but artificial intelligence methods, in particular, artificial neural networks, are the best method for classifying bank loans, according to the evaluation criteria used (MSE, RMSE, MAE, R2) and according to the prediction accuracy that was calculated.

**Keywords:** bank loans, discriminant analysis, artificial neural networks, decision tree, nearest neighbor algorithm.

## مقدمة:

يتعرض المصرف ضمن نشاطه لأنواع مختلفة من المخاطر (مخاطر السوق، مخاطر الائتمان، مخاطر التشغيل)، لكن تعتبر مخاطر الائتمان من المخاطر المالية الأكثر حدوثاً و التي تهدد سلامة ومثانة المصرف .على الرغم من التقدم في تقنيات قياس المخاطر الائتمانية إلا أنه يبقى موضوعاً مهماً ومدروساً على نطاق واسع في قرارات الإقراض المصرفي وذلك نتيجة التطور المتسارع للمعاملات المصرفية وزيادة نطاق عمل المؤسسات المصرفية و ارتباطها الشديد بعدم التأكد وبالتالي صعوبة بناء نموذج أمثل قادر على قياس مخاطر القروض الممنوحة نتيجة عجز النماذج التقليدية في مواجهة مشكلة القروض المتعثرة المتزايدة باستمرار . مما يستدعي استخدام تقنيات متطورة لإدارة المخاطر الائتمانية التي تركز على التقدم الحاصل في مجال الذكاء الاصطناعي المستخدم في مجالات كثيرة في محاولة لبناء أنظمة مالية قوية وسليم. من بينها تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية و خوارزمية الجار الأقرب و شجرة القرارات والتي اوضحت طرق فعالة في ادارة وتسيير المخاطر في بيئة الأعمال.

## 1. الجانب النظري:

## 1.1. الدراسات السابقة:

1. دراسة [21] بعنوان: " Neural Network Approach for Credit Risk Evaluation

هدفت الدراسة الى تطبيق اسلوب الشبكات العصبونية الاصطناعية في تقييم مخاطر

الائتمان الممنوح للمؤسسات الايطالية صغيرة الحجم حيث تم اقتراح نهجين:

• استخدام الشبكات العصبونية ذات التغذية الامامية.

• اقراح بنية هيكلية خاصة للشبكة العصبونية.

وقد توصلت الدراسة الى جدارة الشبكات العصبونية في تصنيف المؤسسات المقترضة

الى سليمة وعاجزة.

2. دراسة [13] بعنوان: محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض باستعمال طريقة القرض التنقيطي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية، دراسة حالة:البنك الجزائري للتنمية الريفية". BADR

هدف البحث الى استخدام تقنيات الشبكات العصبية الاصطناعية وطريقة القرض التنقيطي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية لتصنيف القروض الى مؤسسات سليمة واخرى عاجزة، وذلك لأجل محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض وقد وصلت دقة التصنيف 96,2% بطريقة القرض التنقيطي و 100% بطريقة الشبكات العصبية الاصطناعية.

3. دراسة[14] بعنوان:"تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية كأحد أساليب ذكاء الأعمال لتسيير مخاطر القروض: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي".  
هدفت الدراسة الى تطبيق تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية وهي أحد الأساليب المتعددة المعايير لمحاولة تقدير خطر القرض لمساعدة متخذ القرار بالمؤسسة البنكية. ومحاولة تطبيقها على مجموعة من مؤسسات استقادت من قرض على الأقل لدى بنك الجزائر الخارجي، وكالة بن مهدي بين فترتي (2005-2008)، وصلت دقة التصنيف باستخدام الشبكات العصبونية في مرحلة التدريب 100% وفي مرحلة الاختبار 90% بينما وصلت دقة التصنيف باستخدام القرض التنقيطي الى 90.7% في عينة البناء و 90% في عينة الاختبار.

4. دراسة[25] بعنوان A cross model study of corporate financial distress prediction in Taiwan: Multiple discriminant analysis, logit, probit and neural networks model

هدفت الدراسة الى اختبار القدرة التنبؤية لثلاثة نماذج ( التحليل التمييزي، التحليل اللوغاريتمي، التحليل الاحتمالي) للتنبؤ بالفشل المالي للشركات العامة الصناعية في تايوان. وخلصت الدراسة إلى أفضلية التنبؤ بالفشل المالي للشركات العامة في تايوان باستخدام التحليل اللوغاريتمي. حيث بلغت نسبة التنبؤ الصحيح باستخدام التحليل التمييزي 79.49% ، و باستخدام التحليل اللوغاريتمي 84.62%، و باستخدام التحليل الاحتمالي 51.06%.

5. دراسة [22] بعنوان: A Theoretical Approach to Financial Distress : Prediction Modeling. Managerial Finance

هدفت الدراسة الى اختبار الأساس النظري لنمذجة التنبؤ بالفشل المالي في ثماني دول، تم استخدام نموذج الانحدار اللوجستي باستخدام معطيات بانل و تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية. حيث توصلت الدراسة الى أفضلية التنبؤ باستخدام الشبكة العصبية الاصطناعية حيث حققت نسبة تنبؤ صحيح بمقدار 89.88% بينما حقق نموذج الانحدار اللوجستي نسبة تنبؤ صحيح بمقدار 87.18% .

6. دراسة [9] بعنوان: "التنبؤ بالتعثر المالي لبعض المؤسسات العاملة في القطاع الخاص الصناعي بولاية غرداية باستخدام التحليل التمييزي خلال الفترة 2009-2014

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة المؤشرات المالية على التنبؤ بتعثر المؤسسات الصناعية. توصلت الدراسة الى بناء نموذج باستخدام التحليل التمييزي يتكون من أربعة مؤشرات مالية، حيث بلغت دقة التنبؤ 100%.

من الدراسات السابقة نستخلص استخدام الباحثين للعديد من التقنيات (الشبكات العصبية الاصطناعية، التحليل التمييزي، التحليل اللوغاريتمي و النماذج الاحتمالية) بهدف تصنيف القروض المصرفية. بينما تقتصر الدراسات السابقة الى استخدام خوارزمية الجار الأقرب و شجرة القرارات في تصنيف القروض. تتميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في الوقوف على مدى فاعلية هذه الخوارزميات في التنبؤ بتصنيف القروض ومقارنتها مع التحليل التمييزي و الشبكات العصبية الاصطناعية بهدف الوصول الى التصنيف الأفضل.

### 1.2. مشكلة البحث:

نظرا للارتباط الوثيق بين العمل المصرفي و المخاطر الناتجة عن الائتمان توجب على ادارة البنوك اتخاذ مجموعة من الاجراءات و التدابير بغية الحد من تلك المخاطر وذلك عن طريق تحري الدقة في اختيار العملاء. مما أدى إلى ظهور العديد من النماذج في مجال قياس الخطر منها نموذج (beaver,taffler et tisshow, scoring) وبالرغم مما توفره هذه النماذج من مزايا إلا أنها قائمة على أساس علاقات خطية عاجزة عن

استيعاب كل الحالات الممكنة المعبرة عن طبيعة خطر القرض. وبغية تخطي القصور الذي يعتري هذه النماذج ، يرى البعض أن تبني نماذج أكثر واقعية مثل نماذج الذكاء الاصطناعي الذي يعالج التراكيب الغير خطية قد يعالج المسألة بشكل أفضل ويقلل مخاطر الائتمان ويزيد العائد، ومن بين هذه الأنظمة ، الشبكات العصبية الاصطناعية، خوارزمية الجار الأقرب، شجرة القرارات بشكلها التصنيفي، ولهذا الغرض سنقوم من خلال هذه الدراسة

بالمقارنة بين التحليل التمييزي كأحد الأساليب الاحصائية و الشبكات العصبية الاصطناعية و خوارزمية الجار الأقرب و شجرة القرارات للتنبؤ بحالة القرض في المصرف الزراعي في محافظة طرطوس. ولعل أهم ما يميز هذه النماذج قدرتها على التعلم بطريقة التجربة و الخطأ مما جعلها نظاما يتلاءم و أهداف تقدير خطر القرض وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤلات التالي:

• ما مدى دقة النماذج المقترحة في تصنيف القروض المصرفية في المصرف الزراعي في طرطوس؟

• هل يتمتع أحد هذه النماذج المقترحة بالأفضلية في تصنيف القروض المصرفية؟

### 1.3. فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نتائج تصنيف القروض وفق نموذج التحليل التمييزي وتصنيف المصرف للقروض الممنوحة والتي لم يتم سدادها بعد.
2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نتائج تصنيف القروض وفق نموذج الشبكات العصبية الاصطناعية وتصنيف المصرف للقروض الممنوحة والتي لم يتم سدادها بعد.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نتائج تصنيف القروض وفق خوارزمية الجار الأقرب وتصنيف المصرف للقروض الممنوحة والتي لم يتم سدادها بعد.
4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نتائج تصنيف القروض وفق شجرة القرارات وتصنيف المصرف للقروض الممنوحة والتي لم يتم سدادها بعد.
5. لا يوجد أفضلية لأحد النماذج المقترحة في تصنيف القروض المصرفية للمصرف الزراعي في طرطوس.

- 1.4. أهمية الدراسة :** تتبع أهمية البحث من الدور الذي يمكن أن يلعبه نماذج الذكاء الصناعي و الأساليب الاحصائية في اتخاذ القرارات الائتمانية وذلك من خلال الاستفادة منها في مجال المفاضلة بين القروض المقدمة وتصنيفها مما يخفض من خطر خسارة القرض الممنوح وتخفيض العبء في دراسة ملفات الاقراض.
- 1.5. أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة الى توضيح دور كل من النماذج المقترحة في التنبؤ بقدرة طالب القرض على سداد القرض، وبالتالي اتخاذ القرار المناسب في منح أو عدم منح هذا الائتمان.
- 1.6. متغيرات الدراسة:**
- المتغيرات المستقلة: مبلغ القرض، مدة القرض، طريقة السداد، الغاية من القرض، سعر الفائدة المحسوبة على القرض، الضمانات، سمعة العميل، النشاط الذي يزاوله العميل.
- المتغير التابع: تصنيف القروض بحسب معيار الجودة (جيد، متعثر، رديء.)

### 1.7. زمان ومكان البحث:

الحدود المكانية: المصرف الزراعي السوري في محافظة طرطوس.

الحدود الزمانية: الفترة الممتدة بين 2010-2016

- 1.8. منهج البحث:** لدراسة الموضوع واختبار الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي في وصف النشاط الاقراضي وشرح آلية عمل كل من النماذج المقترحة. كما اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تطبيق كل من النماذج المقترحة للوصول الى تصنيف القروض المصرفية.

### 2.1. القروض المصرفية ومخاطرها:

**القروض المصرفية:** تعرف بأنها " تلك الخدمات المقدمة للعملاء التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد و المؤسسات و المنشآت في المجتمع بالأموال اللائمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال و فوائدها و العمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعه واحدة او على أقساط في تواريخ متفق محددة .ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من

الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر. [15]

**2.1.1. خصائص القرض المصرفي:** تعتمد المصارف على مجموعة من الخصائص لتوصيف القروض الممنوحة من قبلها منها: [8]

- قيمة القرض: يمثل الأموال التي تمنح للعميل حيث يحدد من قبل الجهة المانحة للقرض بحسب نوع القرض و الملاءة المالية للعميل.
- مدة القرض : الفترة الزمنية الممتدة بين منح القرض واستحقاقه.
- معدل سعر الفائدة: وهو ثمن استخدام الأموال، ويختلف سعر الفائدة باختلاف قيمة القرض ومدة القرض ودرجة المخاطرة.
- الضمانات: وهي عبارة عن اصول عينية و شخصية تقدم لمواجهة مخاطر عدم السداد.

- طريقة السداد: هل سيتم تسديد القرض دفعه واحدة أم على أقساط دورية.
- الهدف من القرض : الغرض الذي سوف يستخدم العميل فيه الأموال المقترضة.

### 2.1.2. أهمية القروض المصرفية: [3]

- تعتبر القروض المصرفية المصدر الرئيسية الذي يعتمد عليه المصرف في تأمين إيراداته.
- يعتبر القرض وسيله مناسبة لتحويل الأموال من شخص لآخر.
- تلعب القروض دور في مواجهة الانكماش و التضخم.
- تمويل حاجات القطاعات المختلفة من صناعة و زراعة و تجارة و خدمات.
- زيادة القوة الشرائية للأفراد من خلال تحسين وخلق فرص عمل.

### 2.1.3. مفهوم القروض المصرفية المتعثرة: قروض عجز المقترضين عن سدادها في

تاريخ الاستحقاق إما بسبب عدم الرغبة في ذلك أو نتيجة حدث غير محسوب له وظروف أثرت على قدرتهم على الوفاء باستحقاقاتهم". [30]

تم تحديد مفهوم القروض المتعثرة في سورية وفقا لقرار مجلس النقد و التسليف رقم(597/م ن/ب4)بتاريخ(9 19/12/2009) المتضمن اعتماد تصنيف الديون و تكوين المخصصات والاحتياطات لتنظيم الأعمال المصرفية في سورية على أنه:

"القرض الذي يتأخر صاحبة عن السداد المترتب عليه من أقساط لمدة تتراوح من 180 إلى 395 يوم، ليتم بعد ذلك جدولته واعتباره ديناً رديئاً". [35] الجدول التالي يوضح آلية جدولة القروض المتأخرة في المصارف السورية:

الجدول (1): تصنيف القروض المتأخرة في المصارف السورية.

رتب	الفئة	عدد أيام التأخر عن السداد
أ-	ديون دون المستوى	90 يوماً إلى 179 يوم
ب-	ديون مشكوك بتحصيلها	180 يوماً إلى 395 يوم
ت-	ديون رديئة	360 يوم فأكثر

المصدر: قرار مجلس النقد و التسليف رقم (597 / م ن / ب/4)

#### 2.1.4. الآثار السلبية للقروض المتعثرة [30] : لتعثر القروض آثار سلبية

تطال كل من المقترض و المصرف الممول.

##### بالنسبة للمقترض:

- تزداد الخسائر المتحققة في المشروع نتيجة تعاضم حجم دينه المتعثر من خلال تراكم الأقساط و الفوائد و غرامات التأخير.
- صعوبة الحصول على السيولة اللازمة لاستمرار عجلة التشغيل.
- زيادة حجم الطاقات العاطلة عن العمل في المشروع.

##### بالنسبة للمصرف:

- سوء توزيع الموارد في المصرف: إن زيادة نسبة القروض المتعثرة ، يؤدي الى اتباع سياسة حذرة في منح التسهيلات الجديدة مما يؤدي الى حرمان مشاريع رابحة من فرصة الحصول على التمويل من المصرف.
- الآثار المترتبة على الأرباح: يترتب على القروض المتعثرة آثار واسعة على عائدات المصرف نتيجة تجميد أمواله في قروض لمشاريع تعثرت مما يحرمه من امكانية استثمارها بمشاريع رابحة. هذا بالإضافة الى تخصيص جزء من الإيرادات الكلية في زيادة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها.

- تأثيرها على المكانة السوقية للمصرف :تحد القروض المتعثرة من قدرة المصرف على النمو و التوسع بالإضافة الى انخفاض ثقة المودعين فيه.

**2.1.5. واقع الاقراض في المصرف الزراعي السوري:** يعتبر المصرف الزراعي السوري من أقدم المصارف العاملة في سورية، حيث تأسس عام 15/8/1888، وقد تخصص المصرف الزراعي السوري منذ تأسيسه بالائتمان الزراعي لتمويل النشاطات الزراعية بأشكالها المتعددة، وقد بلغ رأسماله 10 مليارات ليرة سورية بموجب المرسوم التشريعي رقم 30/4/2005. يلعب المصرف الزراعي السوري دورا حيويا في التنمية الزراعية في سورية، ومما ساعد المصرف على أداء هذا الدور انتشاره الواسع الذي يغطي جميع المناطق الريفية في سورية. وصل عدد فروعها الى 106 فروع منتشرة بكافة المحافظات والمدن السورية.

يمنح المصرف الزراعي السوري القروض قصيرة الأجل لتمويل نفقات الزراعة من حراثة وحصاد وري ومحروقات وقيمة البذور والأسمدة والمخصبات ومواد المكافحة، كما يمنح القروض متوسطة الأجل لشراء الآليات والألات والأدوات اللازمة للاستثمار الزراعي، والقروض طويلة الأجل لتصنيع المنتجات الزراعية بشقيها النباتي والحيواني وإنشاء مشاريع الري والصرف. [1]

## 2.2. التحليل التمييزي (DA):

**مفهوم التحليل التمييزي:** يعد أسلوب التحليل التمييزي من الأدوات المهمة في التحليل الاحصائي المتعدد المتغيرات المهمة بالتمييز بين مجموعتين أو أكثر عن طريق دوال تمييزية محددة تعمل على تعظيم الفروق بين متوسطات المجموعات وتقليل التشابه في الوقت ذاته، فالعملية التصنيفية هي العملية اللاحقة لعملية تكوين الدالة التمييزية. [33] وهناك عدة دوال تمييزية: [10]

1. دالة التمييز الخطي Linear Discriminant Analysis

2. دالة التمييز التربيعي Quadratic Discriminant Analysis

يهدف التحليل التمييزي إلى:

1. تصميم دوال المتغير التابع، المعروفة بدوال التمايز للمتغيرات المستقلة وتحديد الأفضل منها في التمييز بين فئات المتغير التابع. وتقوم هذه الدوال بالتنبؤ بموقع

- المشاهدات الجديدة، وذلك من خلال تعظيم التباين بين المجموعات وتصغير التباين داخل المجموعة.
2. اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المتغير التابع بالنسبة للمتغيرات المستقلة.
3. التعرف على أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً في تصنيف مجموعات المتغير التابع، أي تحديد المتغيرات المستقلة التي تسهم بأكثر قدر من الاختلاف بين فئات المتغير التابع.
4. تقسيم المتغير التابع إلى فئات بناء على قيم المتغيرات المستقلة.
5. تقييم دوال التصنيف (معنوية أم غير معنوية).
6. تصنيف مشاهدات جديدة إلى أحد مجموعات المتغير التابع في حالة عدم المعرفة المسبقة بالمجموعة التي تنتمي إليها تلك المفردات [18].
- يستخدم التحليل التمييزي في الحالات التي تكون فيها المجموعات معروفة مسبقاً. الهدف من التحليل التمييزي هو تصنيف لملاحظة أو عدة ملاحظات في هذه المجموعات المعروفة. على سبيل المثال، في التصنيف الائتماني، يعرف البنك من التجربة السابقة أن هناك عملاء جيدين (يسددون قروضهم دون أي مشاكل) وعملاء سيئون (أظهروا صعوبات في سداد قرضهم). عندما يطلب عميل جديد قرضاً، يتعين على البنك أن يقرر ما إذا كان سيعطي القرض أم لا بالاعتماد على السجلات السابقة للعملاء السابقين لدى البنك. حيث تصنف قاعدة التمييز العميل إلى واحدة من المجموعتين الحاليين (جيد، سيء)، ويجب أن يقيم التحليل التمييزي مخاطر "القرار السيئ" المحتمل [33].

## 2.2. مراحل التحليل التمييزي:

المرحلة الأولى: تحليل البيانات (وصفي)

1. حساب الإحصائيات النموذجية (الإحصاء الوصفي)

2. الاختبار الإحصائي (إحصاءات ويليكنس)

### المرحلة الثانية:

#### • حساب الوظيفة المميزة

1. البحث عن معاملات دالة التمييز المعيارية لمعرفة ما إذا كان للتنبؤ دور مهم في تحديد المجموعة
2. أكبر معامل للتنبؤ في دالة التمييز المعيارية هو المعامل الذي يلعب دورًا مهمًا في دالة التمييز.
3. حساب معامل الارتباط الجزئي.

4. القيود: يكون تفسير أكثر من حدث أكثر صعوبة

### المرحلة الثالثة:

#### • مقارنة الوظائف التمييزية

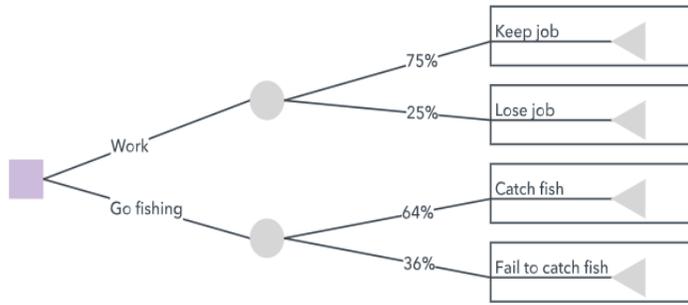
1. ما هي الوظيفة التمييزية الأقوى في تمييز المجموعات
2. تحقق من قيم eigenvalues ، المعروفة أيضًا باسم القيم المفردة أو الجذور المميزة. كل دالة مميزة لها قيمة واحدة. يعكس قيمة مقدار التباين الموضح في جميع متغيرات توقع أول في دالة مميزة
3. نسبة القيم الذاتية لتقييم النسبة المهمة لوظيفة التمييز

#### • الحصول على القيم الذاتية [29]

من أجل فهم كيفية استخدام تقنية التحليل التمييزي، يجب معرفة النقاط الأساسية التي تحدد انتماء المتغير إلى مجموعتين أو أكثر؛ حيث يمكن أن تكون هذه البيانات بيانات مالية، مدن، بلدان، بيانات طبية أو التعليمية، البيانات التاريخية أو أيا كان آخر. ويجب أن يكون لدينا على الأقل متغيرين مثل  $X_1$  &  $X_2$  مع  $n_1$  &  $2n_2$  والتي تنتمي إلى كل مجموعة، ويجب أخذ المتغيرات في كل مجموعة من المجموعات ذات توزيع طبيعي متعدد المتغيرات، ومصفوفات التباين التي يجب أن تكون المتغيرات في كل مجموعة قريبة تقريبًا من بعضها البعض، بعد أن يكون لدينا تحقق من هذه النقاط، أولاً وقبل كل شيء سنفترض أن لدينا أكثر من متغيرين لكل منهما المجموعة. [19]

### 2.3. شجرة القرارات decision tree:

شجرة القرار هي نموذج استكشافي يظهر على شكل شجرة يمثل كل فرع من فروعها سؤال تصنيفي. يسمح للفرد أو المنظمة بمقارنة الإجراءات الممكنة بناءً على تكاليفها واحتمالاتها وفوائدها. يمكن استخدامها لرسم خوارزمية تتنبأ بالاختيار الأفضل رياضياً. تبدأ شجرة القرار عادةً بعقدة واحدة تتفرع إلى نتائج محتملة. كل من هذه النتائج تؤدي إلى عقد إضافية، والتي تتفرع إلى احتمالات أخرى. هذا يعطيها شكل الشجرة. هناك ثلاثة أنواع مختلفة من العقد: عقد الفرصة وعقد القرار وعقد النهاية. في الشكل (1) تُظهر عقدة فرصة (ممثلة بدائرة) احتمالات نتائج معينة. تُظهر عقدة القرار (مربعة) مبرمج قراراً يتعين اتخاذه، وتوضح عقدة النهاية النتيجة النهائية لمسار القرار [28]



الشكل (1) مثال توضيحي لشجرة القرارات [28]

في التعلم الآلي ، تعد شجرة القرار نموذجًا تنبؤيًا ؛ وهي تمثل علاقة تعيين بين سمات الكائن وقيم الكائن. تمثل كل عقدة في الشجرة كائنًا ، ويمثل كل مسار متفرع قيمة سمة محتملة ، وتتوافق كل عقدة طرفية مع الكائن الذي يمثله المسار من عقدة الجذر إلى عقدة الورقة. تحتوي شجرة القرار على مخرجات واحدة فقط. [6]

مزايا شجرة القرار [26]:

1. سهل الفهم والتفسير .
2. يتطلب القليل من إعداد البيانات: غالبًا ما تتطلب التقنيات الأخرى تطبيع البيانات ، ويجب إنشاء متغيرات وهمية وإزالة القيم الفارغة.

3. تكلفة استخدام الشجرة (أي التنبؤ بالبيانات) هي لوغاريتمية في عدد نقاط البيانات المستخدمة لتدريب الشجرة.
4. قدرة على التعامل مع البيانات العددية والفئوية: عادةً ما تكون التقنيات الأخرى متخصصة في تحليل مجموعات البيانات التي تحتوي على نوع واحد فقط من المتغيرات.
5. قدرة على التعامل مع مشاكل المخرجات المتعددة.
6. يمكن التحقق من صحة النموذج باستخدام الاختبارات الإحصائية. هذا يجعل من الممكن حساب موثوقية النموذج.

#### 2.4 خوارزمية الجار الأقرب K-Nearest Neighbor Algorithm

تعتبر خوارزمية الجار الأقرب من خوارزميات التنقيب Data mining و التي صيغت في بداية الخمسينات من القرن الماضي وهي تعتمد في تصنيف البيانات على أساليب التعلم البطيئة Lazy Learning. وهي طريقة تصنيف لاملعملية تعتمد على تشابه لنقطة ما لمجموعة تدريبية training set حيث تستخدم نقاط أقرب جيران لتتمكن من تصنيف البيانات وذلك عن طريق تجميع القيم المزودة عبر أنماط التدريب في جوار النقطة الحالية. وهي تستخدم في تصنيف البيانات كما ويتم استخدامها للتنبؤ بالسلاسل الزمنية. ويمكن استخدامها في نماذج الانحدار الخطي والغير خطي. حيث تفترض خوارزمية الجار الأقرب K-NN أن البيانات منشرة في الفضاء على شكل نقاط، يتم حساب المسافة بين هذه النقاط من خلال العديد من الطرق منها (المسافة الإقليدية، المسافة التريبعية) والتي تعد المسافة الإقليدية الأكثر استخداماً. بعد حساب المسافة بين النقاط يتم اختيار الجيران الأقرب للمشاهدة المراد تقديرها حيث يتم اختيار عدد الجيران المراد التقدير به بالتجريب ويتم اعتماد العدد الذي يعطي أقل خطأً للتقدير. ومن ثم يتم أخذ الوسط الحسابي للجيران الأقرب كتقدير للقيمة المطلوبة [34].

قبل الخوض في خطوات الخوارزمية سوف نتطرق لطرق حساب المسافة بين النقاط:

[34]:

1. البعد الاقليدي (Euclidean distance): وهو البعد بين نقطتين مرسومتان بالرسم الانتشاري ويتم حسابة بالصيغة التالية:

$$d(y_i, y_j) = \sqrt{\sum_{k=1}^n (y_{ik} - y_{jk})^2}$$

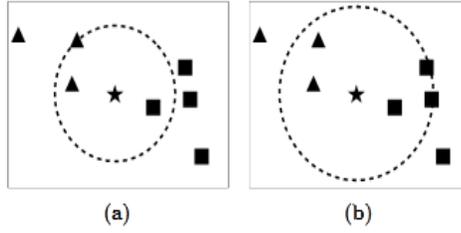
2. البعد التربيعي (square distance): هو عبارة عن مجموع مربعات الفروق بين مشاهدتين وبحسب البعد التربيعي بالصيغة التالية:

$$d(y_i, y_j) = \sum_{k=1}^n (y_{ik} - y_{jk})^2$$

**خطوات خوارزمية الجار الأقرب في التصنيف [20]:**

1. تحدد العامل المتغير (K الباراميتير) K وهو رقم أقرب جيران (لا توجد قيمة مثالية ل k حقيقية تعمل مع كل مجموعة البيانات).
2. تحديد المسافة بين جميع النقاط مع النقطة الغير مصنفة.
3. فرز المسافات لجميع عينات التدريب وحدد الجار الأقرب معتمداً على أقل مسافة.
4. احصل على جميع فئات بيانات التدريب الخاصة بالقيم المفردة والتي تندرج تحت K
5. نجد التصنيف الأكثر شيوعاً للدخالات k في قاعدة البيانات الأقرب إلى النقطة الغير مصنفة.

يظهر الشكل (2) مثال تخطيطي لكيفية عمل هذه الخوارزمية. يُظهر الشكل نقطة بيانات غير مصنفة ، ممثلة بنجمة ، والتي يجب تصنيفها باستخدام خوارزمية KNN في مجموعة بيانات ثنائية الأبعاد. تتم الإشارة إلى فئات مجموعة البيانات إما بمثلث أو مربع. لتصور مشاركة البيانات في تصويت الأغلبية ، يتم رسم دائرة باستخدام مسافة أبعد جار مشمول كنصف قطر. يوضح الشكل (a,1) k = 3 أقرب جيران ، حيث يجب تصنيف نقطة البيانات غير المصنفة كمثلث . ومع ذلك ، يوضح الشكل (b,1) عندما k=5 سيشارك مربعان آخران في تصويت الأغلبية ، مما يتسبب في تعيين فئة النجم على مربع.



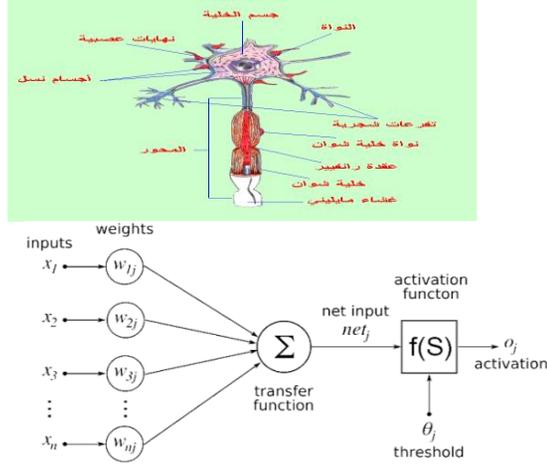
الشكل (2) كيفية عمل خوارزمية الجار الأقرب (المصدر: [20])

تتميز خوارزمية الجار الأقرب بدقة عالية وعدم تأثرها بالقيم المتطرفة كما أنها لا تحتاج الى افتراضات عند ادخال البيانات. و يمكن تطبيقها على البيانات الاسمية و الكمية. ويمكن استخدامها في مشاكل التصنيف و الانحدار. لكن من عيوبها أنها تحتاج الى دقة حساب عالية و الى ذاكرة عالية حيث تخزن جميع بيانات التدريب (فهي حساسة لحجم البيانات فكلما زاد حجم البيانات زادت حاجتها للذاكرة واستغرقت وقت أكبر في التصنيف)

## 2.5. الشبكات العصبية الصناعية (Artificial Neural Networks, ANN)

2.5.1. المفاهيم الأساسية لهيكل الشبكات العصبية الصناعية: تعرف الشبكات العصبية الصناعية Artificial Neural Networks, ANN على أنها تقنيات حسابية مصممة لمحاكاة الطريقة التي يؤدي بها الدماغ البشري مهمة معينة، وذلك عن طريق معالجة ضخمة موزعة على التوازي، ومكونة من وحدات معالجة بسيطة، هذه الوحدات تمثل عناصر حسابية تسمى عصبونات أو عقد (Neurons, Nodes) والتي لها خاصية عصبية حيث أنها تقوم بتخزين المعلومات والمعارف، حيث أن للإنسان وحدات إدخال توصله بالعالم الخارجي وهي حواسه الخمس، كذلك تحتاج الشبكات العصبية الصناعية لوحدة إدخال، ووحدات معالجة يتم فيها عمليات حسابية لضبط الأوزان فيها، والتي نحصل من خلالها على ردة الفعل المناسبة لكل مدخل من مدخلات الشبكة. كما تتشابه الشبكة العصبونية الصناعية مع الدماغ البشري في أنها تكتسب المعرفة بالتدريب وتخزن هذه المعارف باستخدام قوى وصل داخل العصبونات تسمى الأوزان التشابكية، لذا تتكون الشبكات العصبونية من مجموعة من وحدات المعالجة تدعى بالعصبونات. [2] :

و الشكل (3) يبين مقارنة بين العصبون البيولوجي والعصبون الصناعي كالآتي:



العصبون الصناعي

العصبون البيولوجي

الشكل (3) مقارنة بين العصبون البيولوجي والعصبون الصناعي (المصدر [2])

### 2.5.2. بنية الشبكة العصبية الصناعية: [24]

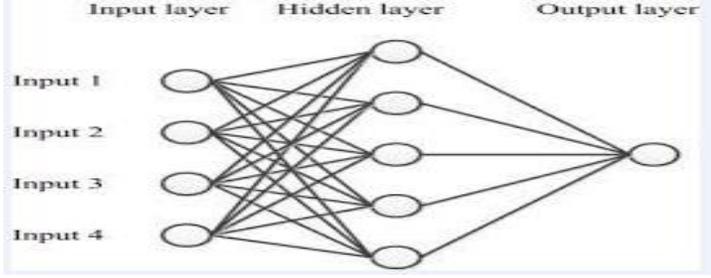
1. تتم المعالجة في عناصر معالجة بسيطة تدعى العصبونات.
2. تمر الإشارات بين العصبونات عبر خطوط ربط.
3. يرفق كل خط بوزن معين (قيمة عددية) والتي تضرب مع الإشارات الداخلة إلى العصبون.
4. يطبق على كل عصبون تابع تنشيط (غير خطي عادة) إلى دخل الشبكة ليحدد إشارة الخرج الناجمة عنه.

وتوصف الشبكات العصبية بالآتي: شكل الترابط بين العصبونات، الطريقة التي تحدد أوزان هذه الترابطات (التدريب أو التعليم)، نوع تابع التنشيط المستخدم.

إن لكل عصبون حالة داخلية خاصة به تدعى الفعالية والتي يحصل عليها من تطبيق تابع رياضي معين على معطيات الدخل ونتيجته تستقبل من قبل العصبون. كما يرسل كل عصبون فعالية كإشارة دخل للعديد من العصبونات الأخرى المرتبطة معه ويجب أن نلاحظ أن العصبون يرسل إشارة واحدة فقط في نفس اللحظة ولكن بإمكانه إرسال هذه الإشارة إلى العديد من العصبونات الأخرى. [7]

ويوضح الشكل (4) التالي نموذجاً بسيطاً لشبكة عصبية صناعية مؤلفة من ثلاث

طبقات.



الشكل (4) شبكة عصبية صناعية مؤلفة من ثلاث طبقات [7]

ويتضح من الشكل السابق أن الشبكة العصبية تتكون من ثلاث طبقات على النحو التالي:

a. طبقة المدخلات (Input Layer). (البيانات)

b. طبقة مخفية (Hidden Layer). (الطبقة التي تتم بها معالج البيانات للتنبؤ للمستقبل وهي مخفية)

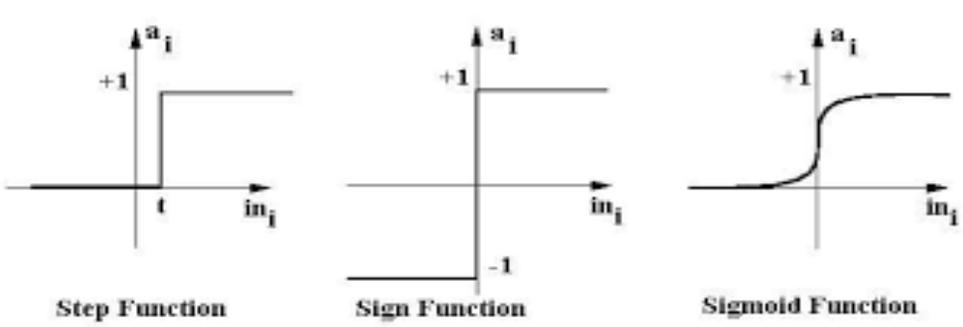
c. طبقة المخرجات (Output Layer). (قيم البيانات المتنبأ بها)

### 2.5.3. مفاهيم تقنيات الشبكات العصبية الصناعية: [5]

1. الطبقات (Layers): وهي عبارة عن العدد الكلي لطبقات الشبكة العصبية، وهي عبارة عن طبقة المدخلات، وطبقة المخرجات، بالإضافة إلى طبقة مخفية واحدة أو عدد من الطبقات المخفية.

2. حجم الطبقة (Layer size): يرتبط بعدد العقد (nods) الموجودة في كل طبقة وهو يحدد بحجم الذاكرة المحددة بالبرنامج الخاص بتشغيل الشبكة العصبية الصناعية.

3. الدالة العصبية المستخدمة (Neural function): وتدعى بدالة التفعيل أو دالة التنشيط (Activation function) والتي يمكن أن تأخذ عدة أشكال، حيث يوضح الشكل (5) التالي بعض أشكال دالة التفعيل:



الشكل (5) بعض أشكال دالة التفعيل (التنشيط) [5]

#### 2.5.4. خصائص الشبكات العصبية الصناعية: أهم خصائص الشبكات العصبية [4]

1. تعتمد على أساس رياضي قوي في تحليل بيانات الدراسة الصحية.
2. تمثل إحدى تطبيقات تكنولوجيا التشغيل الذكي للمعلومات التي تقوم على محاكاة العقل البشري.
3. تقبل أي نوع من البيانات الكمية أو النوعية.
4. لها القدرة على تخزين المعرفة المكتسبة من خلال الحالات التي يتم تشغيلها على الشبكة.
5. يمكن تطبيقها في العديد من المجالات العلمية المختلفة، ومن أهمها المجالات الاقتصادية والتنبؤ بالطلب.

#### 2.5.5. أنواع ونماذج الشبكات العصبية الصناعية: [11]

1. الشبكات العصبية ذات التغذية الأمامية: ( Feed Forward Neural Networks ) وهي الشبكات التي يخلو تركيبها من وجود حلقة مغلقة من الترابطات بين الوحدات المكونة لها. حيث تتكون الشبكة من هذا النوع من طبقتين على الأقل، كما تتواجد في كثير من الأحيان طبقات مخفية بين طبقة المدخلات وطبقة المخرجات، وتنتقل العمليات الحسابية في اتجاه واحد إلى الأمام من طبقة المدخلات إلى طبقة المخرجات عبر الطبقة أو الطبقات المخفية.
2. الشبكات العصبية ذات التغذية الراجعة: ( Feed Back Neural Networks ) في هذا النوع من الشبكات تتعلق المخرجات لبعض العصبونات بنتائج العصبونات ذاتها

في لحظة زمنية سابقة أو بمخرجات عصبونات أخرى، وبالتالي فإن الإشارة في هذا النمط من الشبكات العصبية تتجه أماماً أي نحو طبقة الخرج وأيضاً بالاتجاه العكسي لتكون دخلاً لعصبونات أخرى في الوقت ذاته ويطلق على هذا النوع من الشبكات بالشبكات الديناميكية لأن الخرج في لحظة ما يتعلق بالدخل باللحظة ذاتها وبلحظات سابقة أي تمتلك ذاكرة ومن بعض الأمثلة عليها شبكات Hopfield & Elman & Jordan & NARX.

### 3. الشبكات العصبية ذات الترابط الذاتي: ( Auto Associative Neural Networks)

وهي الشبكات التي تلعب كافة العناصر المكونة لها دوراً نموذجياً، يتمثل في استقبال المدخلات وبت المخرجات في نفس الوقت.

#### 2.5.6. خطوات تصميم الشبكة العصبية الصناعية: [23]

1. يتم تجميع البيانات التي تستخدم في تدريب أو اختيار الشبكة.
2. يتم تعريف البيانات الخاصة بالتدريب للشبكة، ووضع خطة التدريب والتعلم.
3. بناء هيكل الشبكة وتحديد تركيب الشبكة في عدد المدخلات والطبقات ونوع الشبكة.
4. اختيار طريقة التعلم حسب ما هو متاح من أدوات أو تطوير الشبكة أو القرارات.
5. وضع قيم للأوزان والمتغيرات، ثم بعد ذلك يتم تعديل القيم في الأوزان عن طريق التغذية الأمامية و الراجعة.
6. تحويل البيانات إلى النوع المناسب للشبكة ويتم ذلك عن طريق كتابة معادلة لتجهيز البيانات والبرامج الجاهزة.
7. وفيهما تتم عمليتي التدريب والاختبار من خلال تكرار عرض المدخلات والمخرجات المرغوبة إلى الشبكة، ومنها مقارنة القيم الفعلية (القيم المرغوبة) مع القيم المحسوبة، ثم حساب الفرق بين القيمتين السابقتين (الخطأ)، ثم تعديل الأوزان لتقليل الفرق حتى يصبح فرقاً مقبولاً

8. وهنا تستطيع الشبكة الوصول إلى النتائج المرغوبة من خلال استخدام مدخلات التدريب، وبهذا يمكن الاعتماد على الشبكة في الاستخدام كنظام مستقل قائم بذاته أو كجزء من النظام.

### 2.5.7. مزايا استخدام نموذج الشبكات العصبية الصناعية: [12]

1. لا تتأثر كثيراً عند إدخال أي مجموعة إضافية من البيانات الجديدة والتي لم تكن موجودة في البداية.
2. لا تتطلب وجود افتراضات قوية بين نوعية البيانات والعلاقة بين المتغيرات كما في الأساليب الإحصائية الأخرى.
3. ليس هناك حاجة لترتيب المتغيرات حسب أهميتها.
4. تعطى قرارات واضحة في النماذج المعروفة، كما يمكنها معالجة مشكلات اتخاذ القرارات والتي تتصف بمدخلات غير واضحة.

### 3. النتائج والمناقشة:

تهدف الدراسة الى اجراء مقارنة بين عدد من الخوارزميات (شجرة القرارات، الجار الأقرب و الشبكات العصبية الاصطناعية والتحليل التمييزي) للوصول الى الخوارزمية التي تمتلك القدرة الأكبر في تصنيف القروض المصرفية (متعثر، رديء، جيد). للوصول الى الهدف المنشود سنقوم بتطبيق كل من الخوارزميات على عينة الدراسة ومن ثم المقارنة بينها من خلال معايير التقييم التالية (MAE, R2, RMSE, MSE) للحكم على الخوارزمية الأفضل.

يمثل مجتمع الدراسة في مجموعة ملفات القروض الموجودة في المصرف الزراعي في مدينة طرطوس و البالغة 3074 حيث قمنا بسحب عينة عشوائية بدون إعادة وتم حساب حجمها وفقا للقانون التالي:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot [P(1 - P)]}{N \cdot d^2 + Z^2 \cdot [P(1 - P)]} = \frac{3074 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.3 \times 0.7)}{3074 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.3 \times 0.7)} = 292.03 \cong 292$$

حيث أن:

N: حجم مجتمع البحث.

n: حجم العينة المدروسة وهو 292

Z: معامل التوزيع الطبيعي المعياري عند مستوى دلالة 0.05 ويساوي 1.96

P: نسبة الظاهرة المدروسة في المجتمع، وهي نسبة التعثر المصرح بها في المصرف وتساوي 30%

D: وهو مستوى الدقة النسبية من تقدير

وصف متغيرات الدراسة:

المتغير التابع : المتعلق بجودة القرض المقدم و تقييم المصرف له ويشمل على المستويات الثلاثة التالية

- القرض الجيد: يلتزم المقترض بسداد التزاماته في مواعيد استحقاقها أو خلال فترة لا تتجاوز 2 شهور.
- القرض المتعثر: يتأخر المقترض عن سداد التزاماته لمدة تتراوح من 2 أشهر إلى سنة.

• القرض الرديء: يتأخر فيه المقترض عن السداد لمدة تتجاوز السنة.

المتغيرات المستقلة: بعضها يرتبط بخصائص القرض وبعضها بطالب القرض:

- مبلغ القرض.
- السمه الاقراضية.
- مدة القرض.
- طريقة السداد.
- سعر الفائدة المحسوبة على القرض الممنوح.
- الغاية من القرض.
- الضمانات المقدمة.
- دخل الزبون الطالب للقرض.

3.1 تصنيف القروض المصرفية باستخدام خوارزمية الجار الأقرب: لتصنيف القروض

المصرفية باستخدام الجار الأقرب تم ادخال البيانات الى البرنامج orange وهو من البرامج الأكاديمية المتخصصة في التنقيب في البيانات والذكاء الاصطناعي. حيث تم استخدام أعداد مختلفة ل k (عدد الجيران الأقرب) وقد تم التوصل إلى أنسب قيمة ل k

هي 2 و التي تعطي أفضل تقييم باستخدام معايير التقييم المعتمدة كما يظهره الجدول رقم (2).

الجدول (2): معايير المقارنة بحسب قيمة k

MSE	RMSE	MAE	R2	قيمة k
0.126	0.355	0.163	0.719	2
0.131	0.426	0.231	0.596	3
0.205	0.453	0.259	0.543	4
0.218	0.467	0.264	0.513	5
0.224	0.474	0.273	0.5	6
0.229	0.479	0.277	0.489	7

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج orange.

الجدول (3) التالي يوضح نتائج تصنيف القروض بحسب خوارزمية الجار الأقرب.

الجدول رقم (3): نتائج تصنيف القروض بحسب خوارزمية الجار الأقرب عند k=2

	تقييم المصرف	Predicted group membership			total	
		رديء	متعثر	جيد		
original	count	رديء	5	23	1	29
		متعثر	0	87	0	87
		جيد	0	28	148	176
	%	رديء	17.25	79.31	3.44	100.0
		متعثر	0	100	0	100.0
		جيد	0	15.9	84.1	100.0

a.82.19 % of original grouped cases correctly classified.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج orange

من الجدول السابق نجد أن:

- مجموع حالات التوافق بين التصنيف حسب المصرف والتصنيف الناتج عن خوارزمية الجار الأقرب يساوي مجموع عناصر القطر الرئيسي  $240=148+87+5$  أما مجموع حالات الاختلاف بين التصنيفين يساوي مجموع العناصر الغير قطرية:

$$p = \frac{(292-52)}{292} = 0.8219 \text{ و } 52=23+1+28 \text{ فان درجة دقة التنبؤ: } p = 0.8219$$

- تمكن النموذج من تصنيف 148 من أصل 176 قرض جيد تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل دقة 84.1%. في حين تم تصنيف 28 قرض جيد ضمن فئة القروض المتعثرة ، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الجيدة 15.9% لصالح مجموعة القروض المتعثرة.
  - أما بالنسبة لمجموعة القروض المتعثرة تم تصنيف 87 من 87 قرض تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل 100%، ليلعب خطأ التصنيف في القروض المتعثرة 0%.
  - بلغ التصنيف الصحيح ضمن مجموعة القروض الرديئة 5 قرصاً من أصل 29 بمعدل 17.25% و بلغ عدد القروض الرديئة المصنفة ضمن مجموعة القروض المتعثرة 23 قروض، و ضمن مجموعة القروض الجيدة 1 قروض، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الرديئة 79.31% و 3.44% لصالح مجموعتي القروض المتعثرة و الجيدة على التوالي (بمعدل عام 82.75%).
- لتقييم دقة التصنيف يمكن استخدام عدد من الاختبارات مثل (  $\kappa$ , press's Q)، سنقتصر على استخدام الاختبار  $Q$ . لإجراء الاختبار فان الفرضيات:
- الفرضية الابتدائية : التصنيف الناتج من خوارزمية الجار الأقرب ليس له دلالة احصائية.

الفرضية البديلة: التصنيف الناتج من خوارزمية الجار الأقرب له دلالة احصائية.

$$Q_{press} = \frac{[n - (n \text{ correct} \times c)]^2}{n(c-1)}$$

قيمة مؤشر الاختبار:

c: عدد مجموعات التصنيف

n: حجم العينة

n correct : عدد المشاهدات المصنفة بشكل صحيح.

$$Q_{press} = \frac{[292 - (240 \times 3)]^2}{292(3-1)} = 313.67$$

بمقارنة القيمة السابقة مع القيمة الجدولية و التي تبلغ 6.63 نرفض فرضية العدم و نقر بأن التصنيف الناتج من النموذج دال احصائياً.

## 3.2 تصنيف القروض المصرفية باستخدام خوارزمية شجرة القرار:

لتصنيف القروض المصرفية باستخدام خوارزمية شجرة القرارات تم ادخال البيانات الى البرنامج orange. الجدول التالي (4) يظهر نتائج تصنيف القروض بحسب خوارزمية شجرة القرار.

الجدول رقم (4): نتائج تصنيف القروض بحسب خوارزمية شجرة القرار

		تقييم المصرف	Predicted group membership			total
			رديء	متعثر	جيد	
original	count	رديء	8	20	1	29
		متعثر	1	82	4	87
		جيد	0	26	150	176
	%	رديء	27.59	68.97	3.44	100.0
		متعثر	1.15	94.25	4.6	100.0
		جيد	0	14.77	85.23	100.0

a.82.19 % of original grouped cases correctly classified.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج orange

من الجدول السابق نجد أن:

- مجموع حالات التوافق بين التصنيف حسب المصرف والتصنيف الناتج عن خوارزمية شجرة القرار يساوي مجموع عناصر القطر الرئيسي  $240=150+82+8$  أما مجموع حالات الاختلاف بين التصنيفين يساوي مجموع العناصر الغير قطرية:  $52=20+1+1+4+26$  و بالتالي فان درجة دقة التنبؤ:

$$p = \frac{(292-52)}{292} = 0.8219$$

- تمكن النموذج من تصنيف 150 من أصل 176 قرض جيد تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل دقة 85.23%. في حين تم تصنيف 26 قرض جيد ضمن فئة القروض المتعثرة ، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الجيدة 14.77% لصالح مجموعة القروض المتعثرة.

- أما بالنسبة لمجموعة القروض المتعثرة تم تصنيف 82 من 87 قرض تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل 94.25%، ليلغ خطأ التصنيف في القروض المتعثرة 5.75% لصالح مجموعة القروض الجيدة و الرديئة.
  - بلغ التصنيف الصحيح ضمن مجموعة القروض الرديئة 8 قرصاً من أصل 29 بمعدل 27.59% و بلغ عدد القروض الرديئة المصنفة ضمن مجموعة القروض المتعثرة 20 قروض، و ضمن مجموعة القروض الجيدة 1 قروض، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الرديئة 68.97% و 3.44% لصالح مجموعتي القروض المتعثرة و الجيدة على التوالي (بمعدل عام 72.41%).
- لتقييم دقة التصنيف سنستخدم الاختبار  $press's Q$ ، لاجراء الاختبار فان الفرضيات: الفرضية الابتدائية : التصنيف الناتج من خوارزمية شجرة القرارات ليس له دلالة احصائية.

الفرضية البديلة: التصنيف الناتج من خوارزمية شجرة القرارات له دلالة احصائية.

$$pressQ = \frac{[292 - (240 \times 3)]^2}{292(3-1)} = 313.67$$

بمقارنة القيمة السابقة مع القيمة الجدولية و التي تبلغ 6.63 نرفض فرضية العدم و نقر بأن التصنيف الناتج من النموذج دال احصائياً.

الجدول (5) يظهر معايير التقييم للتصنيف بحسب خوارزمية شجرة القرار:

الجدول (5): معايير المقارنة بحسب خوارزمية شجرة القرارات

MSE	RMSE	MAE	R2
0.138	0.371	0.2	0.693

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج orange.

## 3.3 تصنيف القروض المصرفية باستخدام الشبكات العصبونية:

لتصنيف القروض المصرفية باستخدام الشبكات العصبونية الاصطناعية تم ادخال البيانات الى البرنامج orange. الجدول التالي (6) يظهر نتائج تصنيف القروض بحسب الشبكات العصبونية.

الجدول رقم (6): نتائج تصنيف القروض بحسب الشبكات العصبونية الاصطناعية

		تقييم المصرف	Predicted group membership			total
			رديء	متعثر	جيد	
original	count	رديء	24	4	1	29
		متعثر	1	85	1	87
		جيد	5	3	168	176
	%	رديء	82.76	13.79	3.45	100.0
		متعثر	1.15	97.7	1.15	100.0
		جيد	2.85	1.7	95.45	100.0

a.94.86 % of original grouped cases correctly classified.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج orange

من الجدول السابق نجد أن:

- مجموع حالات التوافق بين التصنيف حسب المصرف والتصنيف الناتج عن التحليل التمييزي يساوي مجموع عناصر القطر الرئيسي  $277=24+85+168$  أما مجموع حالات الاختلاف بين التصنيفين يساوي مجموع العناصر الغير قطرية:  $15=4+1+1+1+3+5$  و بالتالي فان درجة دقة التنبؤ:

$$p = \frac{(292-15)}{292} = 0.9486$$

- تمكن النموذج من تصنيف 168 من أصل 176 قرض جيد تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل دقة 95.45%. في حين تم تصنيف 3 قرض جيد ضمن فئة القروض المتعثرة و 5 قرض جيد ضمن فئة القروض الرديئة، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الجيدة 1.7% و 2.85% لصالح مجموعتي القروض المتعثرة و الرديئة على التوالي (بمعدل عام 4.55%).

- أما بالنسبة لمجموعة القروض المتعثرة تم تصنيف 85 من 87 قرض تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل 97.7%، بينما تم تصنيف 1 قرصاً متعثراً ضمن مجموعة القروض الرديئة و 1 قروض متعثرة ضمن القروض الجيدة بمعدل 1.15% و 1.15% على التوالي ( بمعدل عام 2.30%).
- بلغ التصنيف الصحيح ضمن مجموعة القروض الرديئة 24 قرصاً من أصل 29 بمعدل 82.76% و بلغ عدد القروض الرديئة المصنفة ضمن مجموعة القروض المتعثرة 4 قروض، و ضمن مجموعة القروض الجيدة 1 قروض ( بمعدل عام 17.24%).

#### لتقييم دقة التصنيف سنستخدم الاختبار Q press's:

الفرضية الابتدائية : التصنيف الناتج من النموذج المقترح ليس له دلالة احصائية.

الفرضية البديلة: التصنيف الناتج من النموذج المقترح ليس له دلالة احصائية.

$$pressQ = \frac{[292 - (277 \times 3)]^2}{292(3-1)} = 497.47$$

بمقارنة القيمة السابقة مع القيمة الجدولية و التي تبلغ 6.63 نرفض فرضية العدم و نقر بأن التصنيف الناتج من النموذج دال احصائياً.

الجدول (7) يظهر معايير التقييم للتصنيف بحسب خوارزمية الشبكات العصبية الاصطناعية:

الجدول (7): معايير المقارنة بحسب الشبكات العصبية الاصطناعية

MSE	RMSE	MAE	R2
0.02	0.143	0.04	0.954

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج orange.

3.4 تصنيف القروض المصرفية باستخدام التحليل التمييزي: لتصنيف القروض المصرفية باستخدام التحليل التمييزي تم ادخال البيانات الى برنامج spss. و قد أظهرت النتائج على معايير التقييم في الجدول رقم (8).

الجدول رقم (8): نتائج تصنيف القروض بحسب التحليل التمييزي

		تقييم المصرف	Predicted group membership			total
			رديء	متعثر	جيد	
original	count	رديء	16	6	7	29
		متعثر	23	58	6	87
		جيد	17	13	146	176
	%	رديء	55.2	20.7	24.1	100.0
		متعثر	26.4	66.7	6.9	100.0
		جيد	9.7	7.4	83.0	100.0

a.75.3% of original grouped cases correctly classified.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج orange

من الجدول السابق نجد أن:

- مجموع حالات التوافق بين التصنيف حسب المصرف والتصنيف الناتج عن التحليل التمييزي يساوي مجموع عناصر القطر الرئيسي  $220 = 146 + 58 + 16$  أما مجموع حالات الاختلاف بين التصنيفين يساوي مجموع العناصر الغير قطرية:  $72 = 13 + 17 + 6 + 23 + 7 + 6$  و بالتالي فان درجة دقة التنبؤ:

$$p = \frac{(292 - 72)}{292} = 0.7534$$

- تمكن النموذج من تصنيف 146 من أصل 176 قرض جيد تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل دقة 83%. في حين تم تصنيف 13 قرض جيد ضمن فئة القروض المتعثرة و 17 قرض جيد ضمن فئة القروض الرديئة، لتبلغ نسبة خطأ التصنيف ضمن مجموع القروض الجيدة 7.4% و 9.7% لصالح مجموعتي القروض المتعثرة و الرديئة على التوالي (بمعدل عام 17.1%).

- أما بالنسبة لمجموعة القروض المتعثرة تم تصنيف 58 من 87 قرض تصنيفاً صحيحاً أي بمعدل 66.7%، بينما تم تصنيف 23 قرضاً متعثراً ضمن مجموعة القروض الرديئة و 6 قروض متعثرة ضمن القروض الجيدة بمعدل 26.4% و 6ز9 % على التوالي ( بمعدل عام 33.3%).
- بلغ التصنيف الصحيح ضمن مجموعة القروض الرديئة 16 قرضاً من أصل 29 بمعدل 55.2% و بلغ عدد القروض الرديئة المصنفة ضمن مجموعة القروض المتعثرة 6 قروض، و ضمن مجموعة القروض الجيدة 7 قروض ( بمعدل عام 44.8%).

#### لتقييم دقة التصنيف سنستخدم الاختبار $Q$ press's:

الفرضية الابتدائية : التصنيف الناتج من التحليل التمييزي ليس له دلالة احصائية.

الفرضية البديلة: التصنيف الناتج من التحليل التمييزي له دلالة احصائية.

$$pressQ = \frac{[292 - (220 \times 3)]^2}{292(3-1)} = 231.89$$

بمقارنة القيمة السابقة مع القيمة الجدولية و التي تبلغ 6.63 نرفض فرضية العدم و نقر

بأن التصنيف الناتج من النموذج دال احصائياً.

الجدول (9) يظهر معايير التقييم للتصنيف بحسب التحليل التمييزي:

الجدول (9): معايير المقارنة بحسب التحليل التمييزي

MSE	RMSE	MAE
0.428	0.655	0.298

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

### 3.5 مقارنة بين الأساليب الاحصائية و أساليب الذكاء الاصطناعي المقترحة لتصنيف القروض المصرفية

الجدول (10) يوضح معايير التقييم لكل من الاساليب المقترحة :

الجدول (10) معايير التقييم لكل من الاساليب المقترحة

MSE	RMSE	MAE	الأساليب
0.126	0.355	0.163	الجار الأقرب
0.138	0.371	0.2	شجرة القرارات
0.02	0.143	0.04	الشبكات العصبية الاصطناعية
0.428	0.655	0.298	التحليل التمييزي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجداول (2،5،7،9).

من الجدول (10) السابق نجد أن معايير التقييم لجميع أساليب الذكاء الاصطناعي أقل من معايير التقييم للتحليل التمييزي. و أن قيمة معايير التقييم بالنسبة للشبكات العصبية الاصطناعية أقل من باقي أساليب الذكاء الاصطناعي المقترحة. الملحق (1) يوضح تصنيف القروض المصرفية للمصرف الزراعي في طرطوس بحسب الشبكات العصبية الاصطناعية ل 76 قرض ( لم يتم وضع 292 قرض نظراً لمحدودية عدد الصفحات) .

#### 4. الاستنتاجات:

يعتبر قرار منح القروض من القرارات المفعمة بالخطورة بالنسبة للبنوك المانحة للقروض. حيث أن تعثر القروض وعدم سدادها قد ينتج عنه افلاس المصرف المانح. وهذا مادفع الكثير من المصارف الى اعتماد الأساليب الكمية و الاحصائية للتنبؤ بحالة القرض، وبالتالي اتخاذ القرار المناسب في منح أو عدم منح هذا الائتمان.

تناول البحث تصنيف القروض المصرفية باستخدام بعض أساليب الذكاء الاصطناعي و أحد الأساليب الاحصائية. ومن خلال الدراسة العملية، تمكن البحث من الاجابة على كل من التساؤلات المطروحة حيث تم تحديد دقة التنبؤ في تصنيف القروض المصرفية في المصرف الزراعي في طرطوس باتباع كل من الأساليب المقترحة و قد حصلنا على دقة تنبؤ عالية (أكبر من 70%) باتباع كل من الاساليب المقترحة. و بالمقارنة بين الأساليب المقترحة فقد توصلنا الى أفضلية أساليب الذكاء الاصطناعي وخصوصاً الشبكة العصبية الاصطناعية حيث بلغت دقة التنبؤ بحسب خوارزمية الجار الأقرب وشجرة القرارات (82.19%) بينما بحسب التحليل التمييزي فقد بلغت دقة التنبؤ الى (75.3%)، بحسب الشبكات العصبية الاصطناعية فقد بلغت دقة التنبؤ الى (94.86%) . كما أن المقارنة بين الأساليب المقترحة باستخدام معايير التقييم (MSE, MAE, R2, RMSE) أعطت نفس النتيجة (أفضلية أساليب الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتصنيف القروض المصرفية). كما تم من خلال اختبار الفرضيات عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية بين التصنيف بحسب الطرق المقترحة و تصنيف القروض في المصرف المدروس.

#### التوصيات

- نوصي العاملين في اتخاذ القرار بمنح او عدم منح القروض المصرفية بالاعتماد على الشبكات العصبونية الاصطناعية التي تعطي دقة وسرعة في اتخاذ القرار .
- نوصي بدراسة أعمق لاستخدام اسلوب التحليل التمييزي وأسلوب الشبكات العصبونية الاصطناعية كأسلوب هجين لتصنيف القروض.

## 5. المصادر:

1. البساط، هشام. (2001). تحديث وتطوير القطاع المالي والمصرفي في سورية، ورقة مقدمة من صندوق النقد العربي، دمشق، سورية.
2. الحسين، قصي حبيب. (2009). مقدمة في الشبكات العصبية الاصطناعية. جامعة الامام جعفر الصادق عليا السلام، لبنان، الصفحة 3-4.
3. الزبيدي، حمزة (2002). أساسيات الادارة المالية. مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن.
4. العتيبي، فوزي. (2003). استخدام السلاسل الزمنية و الشبكات العصبية في التنبؤ بالأرقام القياسية: دراسة تطبيقية على الأرقام القياسية لأسعار المستهلك بدولة الكويت. ماجستير في الاحصاء التطبيقي، جامعة بور سعيد، مصر. الصفحة 78.
5. الظفيري، عوض. (2004). استخدام الشبكات العصبية الاصطناعية و الأساليب الاحصائية التقليدية للتنبؤ بأعداد الركاب على الخطوط الجوية الكويتية. ماجستير في الاحصاء التطبيقي، جامعة قناة السويس، مصر. الصفحة 54.
6. المبرمج العربي. (2021). تاريخ الاسترداد 13 august, <https://arabicprogrammer.com/article/6268503061>,
7. اسماعيل، فريال. (2011). تطبيقات خوارزمية Boosting في التنبؤ لمعالجة البيانات التسلسلية باستخدام الشبكات العصبونية التكرارية. مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الأساسية المجلد 33، العدد 1، 2011. الصفحة 159.
8. انجرو، ايمان. الأمين، ماهر. (2006). التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة تشرين، المجلد 28 العدد 3.
9. بن سانية، عبد الرحمان وآخرون. (2017). التنبؤ بالتعثر المالي لبعض المؤسسات العاملة في القطاع الخاص الصناعي بولاية غرداية باستخدام التحليل التمييزي خلال الفترة 2009-2014. مجلة رؤى اقتصادية، العدد 7، ص 277-

10. جاسم، سكيمة. (2020). دراسة مقارنة بين اسلوب التحميل التمييزي الخطي و اسلوب التحميل التمييزي المبني. المجلة العراقية للعلوم الادارية.
11. جمعة، أحمد. (2010). استخدام الشبكات العصبية الاصطناعية في إكتشاف الأخطاء الجوهرية في البيانات المالية: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مجلد 36، العدد 1، 2012، الصفحة 139-178.  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/30780299>
12. صالح، فاتن. (2009). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الاردن. الصفحة 43.
13. صوار ، يوسف،(2008). محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض باستعمال طريقة القرض التقيطي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية ، دراسة حالة: البنك الجزائري للتنمية الريفية .الجزائر: جامعة ابي بكر بلقايد. تلمسان
14. طاوش قندوسي، دياب يقاي ، صوار يوسف (2012). تقنية الشبكات العصبية الاصطناعية كأحد أساليب ذكاء الأعمال لتسيير مخاطر القروض : دراسة حالة البنك الجزائري. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة.
15. عبد الحميد، عبد الطيف .البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2000. ، ص 103
16. علي بسام ،محمد الدين خير أنهار، داؤد عبد سهير ،2010، استخدام تنقيب البيانات للتنبؤ بظاهرة تسرب طلبة الكلية بالتطبيق على كلية الإدارة و الاقتصاد، المجلة العراقية للعلوم الاحصائية (18)، 209-236.
17. مبروك ،عادل.(2007). الحلول البديلة لمواجهة ظاهرة الائتمان المصرفي المتعثر.مصر، جامعة القاهرة .
18. نده، كنده عبد الحميد. (2019). استخدام التحليل التمييزي لتصنيف المستوى المعيشي للأسر في محافظة اللاذقية. المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية.

19. A. H. Blasi. Applications of Discriminant Analysis. TECHNICAL REPORT. (2020).
20. D.J.KOK, "Building a quantum KNN classifier with Qiskit: theoretical gains put to practice", Master's thesis, Radboud University Nijmegen, February, 2021.
21. E. Angelini, G.Tollo, A. Roli, "Neural Network Approach for Credit Risk Evaluation", The Quarterly Review of Economics and Finance, Vol. 48, no. 4, PP733-755, 2008.
22. I. Onur and Y. Tezer, "A Theoretical Approach to Financial Distress Prediction Modeling". Managerial Finance, vol. 43, no. 2, pp 212-230, 2017.
23. J. CHANG. Multi-Step-a Head neural networks for flood forecasting. Hydrological sciences, Hournal, 52 (1), 2007, P121-126.
24. J. HAIR, W. BLACK, B. BABIN, R. ANDERSON, Multivariate Data Analysis, 7th Edition, Upper prentice Hall, 2010, p28.
25. L. Tzong-Huei, "A cross model study of corporate financial distress prediction in Taiwan: Multiple discriminant analysis, logit, probit and neural networks models". Neurocomputing, vol.72, no.16, pp 3507-3516, (2009).
26. Learn. (2021). Learn scikit. august, 2021 من ، <https://scikitlearn.org/stable/modules/tree.html>
27. L. Simar ،W. Härdle. Applied Multivariate Statistical Analysis , Springer, fourth edition, London 2015.
28. Lucidchart. Online Diagram Software & Visual Solution |. تاريخ الاسترداد 13 august, 2021. <https://www.lucidchart.com/pages/decision-tree>
29. M. kuliah. Program Studi Matematika. Universitas Islam Negeri Makassar, 2018.
30. M .mosses. " the causes and impacts of loan default to microfinance institutions (MFIs) activities: the case of Pride

Tanzania Ltd Pampa Branch-Mwanz”.TANZANIA, Mzumbe university,2015،

31. N. Mohammad, A. Nahar Onni, “Credit Risk Grading Model and Loan Performance of Commercial Banks in Bangladesh”, European Journal of Business and Management, Vol.7, No.13, 2015.
32. R. Kumar and R. Verma, “Classification algorithms for data mining: A survey”, International Journal of Innovations in Engineering and Technology (IJET), vol.1, no.2, pp.7–14, 2012.
33. S. Jain ،M. Kuriakose. Discriminant analysis – simplified. International Journal of Contemporary Dental and Medical Reviews, September , 2019.
34. Y. Kim, B. Jin Kim and Gwan-Su Yi, “Reuse of imputed data in microarray analysis increases imputation efficiency”, BMC Bioinformatics, Vol.5, 2004.
35. <http://f.cb.gov.sy/91afb30f686a186aa64db5c288d9a7242437555525412512.pdf>

الملحق (1) تصنيف القروض المصرفية في المصرف الزراعي في طرطوس  
بالاعتماد على الشبكات العصبية الاصطناعية

Predictions

Show probabilities for

Neural Network	تقييم المصرف	المبلغ	المدّة	الفائدة	الضمانات
1	2	1	6	4	3
2	3	2	6	5	3
3	2	2	6	4	2
4	2	3	6	5	2
5	1	4	6	5	3
6	2	2	6	5	3
7	2	3	6	5	3
8	1	4	6	4	3
9	2	2	6	5	2
10	2	3	6	4	3
11	2	2	6	5	2
12	2	3	6	5	2
13	2	3	7	4	3
14	2	3	6	5	2
15	3	2	6	5	3
16	2	2	6	4	2
17	1	3	6	4	3
18	2	2	6	5	2
19	2	3	6	5	3
20	2	4	6	5	1

Model MSE RMSE MAE R2  
Neural Network 0.020 0.143 0.040 0.954

Restore Original Order

292

Predictions

Show probabilities for

Neural Network	تقييم المصرف	المبلغ	المدّة	الفائدة	الضمانات
20	2	4	6	5	1
21	2	3	6	4	2
22	2	3	6	4	1
23	2	3	6	4	1
24	2	3	6	5	3
25	2	2	6	4	2
26	2	4	6	5	3
27	3	4	7	4	2
28	2	1	6	4	2
29	2	1	6	4	2
30	2	2	6	4	3
31	1	3	6	4	2
32	2	4	6	5	2
33	2	2	4	4	2
34	2	3	4	4	2
35	2	3	4	4	2
36	2	1	4	3	2
37	2	2	4	3	1
38	2	3	4	3	3
20	2	3	5	4	2

Model MSE RMSE MAE R2  
Neural Network 0.020 0.143 0.040 0.954

Restore Original Order

292

التنبؤ بتعثر القروض المصرفية باستخدام التحليل التمييزي وخوارزميات التنقيب في البيانات دراسة مقارنة بين الأساليب الاحصائية و أساليب الذكاء الاصطناعي في تقييم القروض المصرفية

Predictions

Show probabilities for

	Neural Network	تقييم المصرف	المبلغ	العدة	الفائدة	الضمانات
39	2	2	3	5	4	2
40	2	2	2	4	4	2
41	2	2	4	4	3	1
42	2	2	1	4	3	2
43	2	2	3	4	3	3
44	2	2	2	4	3	1
45	2	2	1	4	3	1
46	2	2	1	4	3	1
47	2	2	4	4	5	1
48	2	2	4	5	3	3
49	2	2	3	4	4	1
50	2	2	4	4	3	2
51	1	2	4	4	4	2
52	2	2	3	4	3	1
53	1	1	2	4	4	2
54	2	2	1	4	3	1
55	2	2	3	4	4	2
56	2	2	1	4	3	1
57	2	2	2	4	3	1
58	1	1	2	4	3	2

Model MSE RMSE MAE R2  
Neural Network 0.020 0.143 0.040 0.954

Restore Original Order

292

Predictions

Show probabilities for

	Neural Network	تقييم المصرف	المبلغ	العدة	الفائدة	الضمانات
58	1	1	2	4	3	2
59	2	2	2	4	3	1
60	2	2	3	4	3	1
61	2	2	1	4	4	1
62	2	2	2	4	3	3
63	3	3	3	5	3	3
64	2	2	3	4	3	3
65	2	2	3	5	4	3
66	2	2	4	4	3	2
67	3	3	3	5	4	1
68	2	2	4	4	4	1
69	2	2	2	4	3	1
70	2	2	2	5	3	1
71	2	2	3	4	3	1
72	2	2	3	4	4	3
73	2	2	3	4	3	3
74	3	3	1	4	3	3
75	3	3	3	4	4	1
76	3	3	1	4	3	3
77	2	2	2	4	3	2

Model MSE RMSE MAE R2  
Neural Network 0.020 0.143 0.040 0.954

Restore Original Order

292

# القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

الباحث: غيث ابراهيم أحمد

قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان إمكانية تنبؤ معلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تم قياس الأرباح المستقبلية من خلال مؤشرات الربحية معبراً عنها بالعائد على الأصول (ROA)، وبواقع بيانات سنوية مستخرجة من القوائم المالية للمصارف المدروسة، حيث تم إجراء التحليل الإحصائي لبيانات هذه المصارف وعددها إحدى عشر مصرف للسلسلة الزمنية 2011-2020 باستخدام البرنامج الإحصائي (E-View-12)، وذلك بإجراء تحليل الانحدار الخطي باتباع منهجية (PANEL DATA)، توصلت هذه الدراسة إلى أن معلومات الدخل الشامل الآخر تتنبأ بأرباح المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية سنة وستتان إلى الأمام.

الكلمات المفتاحية: الدخل الشامل الآخر، القوة التنبؤية.

## **The predictive power of other comprehensive income information with future Earnings of the Listed Banks in Damascus Securities Exchange (Empirical study)**

### **Abstract**

This This study aims to demonstrate the possibility of predicting other comprehensive income information with future earnings of the banks listed in the Damascus Stock Exchange.

Future earnings were measured through profitability indicators expressed as return on assets (ROA), and by annual data extracted from the financial statements of the studied banks. The statistical analysis of the data of these eleven banks for the time series 2011-2020 was conducted using the statistical program (E-View -12), by performing a linear regression analysis using the (PANEL DATA) methodology. The study found that other comprehensive income information predicts the earnings of banks listed in the Damascus Stock Exchange one year and two years forward.

**Keywords:** Other comprehensive income, predictive power.

---

## 1. مقدمة:

إن العالم شاهداً حقيقياً على ما انطوت عليه الألفية الثانية من أحداث هامة وجمعة تجلت في نظام العولمة، إذ حمل هذا النظام في طياته هيمنة اقتصاد السوق وانتشار اقتصاد المعرفة. بدأت المحاسبة وكمواكبة منها للتطورات تهتم وبشكل كبير بالجوانب المالية والاقتصادية، وذلك من خلال توجهات كل من مجلس معايير المحاسبية الدولية IASB ومجلس معايير المحاسبية المالية FASB نحو إصدار وتعديل المعايير المحاسبية وفق ما يتطلبه الأمر من زيادة التركيز على الدخل الشامل الآخر بدلاً من الاكتفاء بما ورد ضمن قائمة الدخل التقليدية التي اقتصر على الإيرادات والمصاريف التشغيلية والمالية، كونه يعطي صورة أكثر تفصيلاً وشمولاً لمصادر الإيرادات والمصاريف وتقديراً أفضل للأداء، كما أن المعيار الدولي الأول للتقارير المالية IFRS1 ألزم المنشآت بعرض بنود الدخل الشامل الآخر ضمن القوائم المالية كونه يوفر المزيد من الانضباط على مستوى المدراء والمحللين الماليين بسبب توثيق المعلومات غير التشغيلية التي قد يعمل البعض على إخفائها، مما يؤدي إلى مزيد من الموثوقية والشفافية والملاءمة علاوة على الشمولية، وما ينجم عنها من توفير معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات ومساعدة على التنبؤ بالأداء المستقبلي، وبالتالي تحقيق الهدف من التقارير المالية على النحو الوارد في الإطار المفاهيمي لمجلس معايير المحاسبة المالية، وقد شهدت المصارف الأثر المباشر والأكثر إلحاحاً لتطبيق هذه المعايير نظراً لكون نسبة كبيرة من أصولها هي أصول مالية، مما دفعها إلى مزيد من الالتزام بمتطلباتها.

تركز هذه الدراسة على أرباح المصارف كقياس للأداء بدلاً من التدفقات النقدية المستقبلية لأن الأرباح هي مقياس الأداء الموجز للمحاسبة، وباعتبار تحقيق الأرباح هو الهدف الرئيسي للمصارف، فإن التنبؤ بالأرباح يعتبر حجر الزاوية عند تقدير بنود الدخل الشامل الآخر للمصارف لما له من أهمية لا تقتصر على توقع ومعرفة الأرباح المستقبلية فقط، بل إنه يشمل أيضاً الاستعداد للقادم والمساهمة في الحد من المخاطر المحتملة.

## 2. الدراسات السابقة:

### 1. دراسة [1] (2009) Kanagaretnam, et.al

#### Usefulness of comprehensive income reporting in Canada

##### المنفعة من عرض الدخل الشامل في كندا

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر عرض الدخل الشامل ومكوناته في القوائم المالية للشركات بتقديم

معلومات ملائمة ذات قيمة تفضيلية مقارنة مع عرض صافي الدخل لوحده في كندا، حيث استخدمت الدراسة عينة تتألف من 203 شركة من الشركات الكندية المدرجة في سوق نيويورك في الولايات المتحدة بين عامي 1998 و 2003، والتي طبقت بشكل مماثل القواعد وفقاً للمبادئ المحاسبية المقبولة عموماً، وتوصلت الدراسة إلى أن الدخل الشامل يرتبط بقوة أكبر (من حيث القوة التفسيرية) بكل من العائد والسعر السوقي مقارنةً بصافي الدخل، وإلى أن أفضلية الدخل الشامل بالتنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية، مقارنةً بصافي الدخل الذي يُعدُّ مُتنبئاً أفضل بصافي الدخل المستقبلي.

### 2. دراسة [2] (2014) Evans, et.al

#### The Predictive Ability of Fair Values for Future Financial Performance of Commercial Banks and the Relation of Predictive Ability to Banks' Share Prices

##### القدرة التنبؤية للقيم العادلة بالأداء المالي المستقبلي للمصارف التجارية وعلاقة القدرة التنبؤية بأسعار أسهم المصارف

تناولت هذه الدراسة بيان فيما إذا كانت معلومات القيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية التي

تحمل فوائد ذات قدرة تنبؤية بالأداء المالي المستقبلي، وبيان فيما إذا كانت القدرة التنبؤية تؤثر على العلاقة بين القيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية وأسعار أسهم المصارف، وأجريت على عينة من المصارف التجارية خلال الفترة 1994-2008، وتوصل الباحثون إلى أن التعديلات المترجمة في القيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأرباح المستقبلية من تلك الأوراق المالية، والأرباح والخسائر المترجمة في القيمة العادلة غير المحققة لها قدرة تنبؤية تتفاوت تبعاً لدقة قياس القيمة العادلة للأوراق المالية

الاستثمارية بما في ذلك نسبة الاستثمارات في سندات الخزينة ومدة الاستثمارات، وكما أن القدرة التنبؤية للقيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية التي تحمل فوائد هي عامل مهم في تفسير أسعار أسهم المصارف.

### 3. دراسة Gazzola & Amelio (2014) [3]

#### Is total comprehensive income or net income better for the evaluation of companies' financial performance?

##### هل إجمالي الدخل الشامل أو صافي الدخل أفضل لتقييم الأداء المالي للشركات؟

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة دور صافي الدخل وإجمالي الدخل الشامل في

##### تقييم الأداء المالي

وذلك فيما يتعلق باستثمارات الشركات من خلال الدخل الشامل الآخر، ولتحديد إذا كانت الشركات تدرج الدخل الشامل الآخر في قائمة الدخل أو في قائمة منفصلة عنها، فاستخدمت القوائم المالية الموحدة للفترة الممتدة من عام 2010 وحتى 2012 المنشورة للشركات المدرجة في بورصة الجمهورية التشيكية التي تتبع المعايير الدولية لإعداد القوائم المالية وقامت باحتساب بعض المؤشرات المالية عن طريق الدخل الشامل مثل العائد على حقوق الملكية باستخدام الدخل الشامل الآخر ونسبة الدخل الشامل الآخر من إجمالي الدخل الشامل ومقارنتها مع القيم المحسوبة بالنسبة لصافي الدخل. أظهرت النتائج أن البيانات المالية للشركات التشيكية ليس لديها ميل لفصل قائمة الدخل إلى قائمتين بدلاً من دمجهم في قائمة واحدة، وتبين أن إجمالي الدخل الشامل يقدم معلومات ذات قيمة إضافية لتقييم الأداء المالي.

#### 4. دراسة Bratten, et.al (2016) [4]

### Usefulness of fair values for predicting banks' future earnings: evidence from other comprehensive income and its components

منفعة القيمة العادلة للتنبؤ بالأرباح المستقبلية للمصارف أدلة من الدخل الشامل

الآخر ومكوناته

هدفت هذه الدراسة إلى بيان ما إذا كانت تعديلات القيمة العادلة لبنود الدخل

الشامل الآخر بإمكانها

التنبؤ بالأرباح المستقبلية للمصارف، وبيان ما إذا كانت موثوقة هذه التقديرات تؤثر على القيمة التنبؤية لتعديلات القيمة العادلة، تم إجراؤها على عينة من الشركات القابضة للمصارف الأمريكية الحكومية والخاصة للفترة (2001-2013)، وجاءت نتائج هذه الدراسة بأن التعديلات في القيمة العادلة لبنود الدخل الشامل الآخر بإمكانها التنبؤ بأرباح المصارف قبل سنة أو سنتين لكن ليس لجميع الأرباح والخسائر غير المحققة في بنود الدخل الشامل الآخر نفس الأثر على الأرباح في المستقبل، فالأرباح والخسائر غير المحققة من الأوراق المالية المتاحة للبيع ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأرباح المستقبلية، وعلى عكسها الأرباح والخسائر غير المحققة من عقود المشتقات المصنفة كتحوط للتدفقات النقدية فإنها ترتبط سلبياً بالأرباح المستقبلية، كما توصلت الدراسة إلى أن القياس الموثوق للقيم العادلة يعزز القدرة التنبؤية.

#### 5. دراسة Lee, et.al (2020) [5]

### The Usefulness of Other Comprehensive Income for Predicting Future Earnings

منفعة الدخل الشامل الآخر للتنبؤ بالأرباح المستقبلية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان القدرة التنبؤية لبنود الدخل الشامل الآخر بالأرباح

المستقبلية للشركات

المدرجة في سوق كوسبي في كوريا، وبيان أثر موثوقية المعلومات المضمنة في الدخل الشامل الآخر على قدرتها التنبؤية، وأجريت على عينة مؤلفة من 1128 شركة صناعية باستخدام البيانات الفصلية من الربع الثاني من السنة المالية 2013 إلى الربع الرابع من السنة المالية 2016، توصلت هذه الدراسة إلى أن الدخل الشامل الآخر مرتبط بشكل

إيجابي بالأرباح المستقبلية، لكن ليس لجميع الأرباح والخسائر غير المحققة في بنود الدخل الشامل الآخر نفس الأثر على الأرباح في المستقبل، فالأرباح والخسائر غير المحققة من الأوراق المالية المتاحة للبيع ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأرباح المستقبلية، في حين أن الأرباح والخسائر غير المحققة في البنود الأخرى تُظهر نتائج غير مهمة، كما توصلت إلى أن الارتباط بين موثوقية المعلومات المضمنة في الدخل الشامل الآخر وقدرتها التنبؤية إيجابي.

من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن معظمها أكد على أهمية معلومات الدخل الشامل

الآخر للتنبؤ بالأرباح المستقبلية للشركات فقد حاولت دراسة Gazzola & (2014) Amelio المقارنة بين قدرة صافي الدخل وإجمالي الدخل الشامل للتقييم فيما يتعلق باستثمارات الشركات، وتقييم الأداء المالي من خلال الدخل الشامل الآخر وتبين أن إجمالي الدخل الشامل يقدم معلومات ذات قيمة إضافية لتقييم الأداء المالي، ودعمتها في ذلك نتائج دراسة Kanagaretnam et al (2009) التي أظهرت أن عرض بنود الدخل الشامل يقدم معلومات ملائمة ذات قيمة تفضيلية بدلاً من صافي الدخل، وأن مكونات الدخل الشامل الأخرى ترتبط بقوة أكبر (من حيث القوة التفسيرية) مع القيم السوقية، أما دراسة Evans, et.al (2014) اختبرت القدرة التنبؤية لمعلومات القيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية التي تحمل فوائد بالأداء المالي وتوصلت إلى أن القيمة العادلة للأوراق المالية الاستثمارية ذات قدرة تنبؤية تتفاوت تبعاً لدقة القياس، وجاءت دراسة Bratten, et.al بأن التعديلات في القيمة العادلة لبنود الدخل الشامل الآخر بإمكانها التنبؤ بأرباح المصارف قبل سنة أو سنتين لكن ليس لجميع الأرباح والخسائر غير المحققة في بنود الدخل الشامل الآخر نفس الأثر على الأرباح في المستقبل كما توصلت الدراسة إلى أن القياس الموثوق للقيم العادلة يعزز القدرة التنبؤية، وكذلك دراسة (2020) Lee, et.al توثق القدرة التنبؤية للدخل الشامل الآخر بالأداء المالي وكلما زادت موثوقية المعلومات المضمنة في الدخل الشامل الآخر زادت قدرتها التنبؤية.

من الصعب استخلاص استنتاجات محددة استناداً إلى هذه الدراسات لأن الاختلافات في النتائج يمكن أن تعزى إلى الاختلافات في منهجيتها وبياناتها وواقع تطبيقها، إلا أن معظم الدراسات توصلت إلى أن معلومات الدخل الشامل الآخر لها قوة تنبؤية بالأرباح المستقبلية، إن نتائج الدراسات السابقة شكل حافز أمام الباحث لدراسة القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية باعتباره سوق ناشئ وخاصة مع حداثة عهد هذه المصارف وقلة الدراسات في هذا المجال.

### 3. مشكلة البحث:

أكد مجلس معايير المحاسبة الدولية على أن القيمة التنبؤية تعتبر من السمات المرغوبة والأكثر أهمية عند المحاسبة عن الأصول من خلال التأكيد على العلاقة الهامة بين قيم الأصول في القوائم المالية والأرباح المستقبلية للمنشأة. إلا أن الجدل لا يزال قائماً بين المؤيدين والمعارضين حول منفعة الدخل الشامل الآخر في التنبؤ بالأرباح المستقبلية للمنشأة، ونتائج الدراسات العملية لم تتوصل إلى نتائج حاسمة في هذا الموضوع. وبناء عليه تتمثل مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- هل من الممكن استخدام معلومات الدخل الشامل الآخر للتنبؤ بالأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟
- 2- هل من الممكن استخدام معلومات الدخل الشامل الآخر للتنبؤ بالأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

### 4. أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في:

1. بيان القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

2. بيان القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

### 5. فرضيات البحث:

**H1:** يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام ( $t+1$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

**H2:** يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام ( $t+2$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

### 6. أهمية البحث:

إن القدرة على التنبؤ بالنتائج المستقبلية هي سمة من سمات التقديرات المحاسبية التي يرغب بها

واضعوا المعايير، وفضلاً عن كون أساس القياس المستند إلى إدراج الأرباح والخسائر الغير محققة في قائمة الدخل الشامل الآخر من شأنه أن يلبي متطلبات الإطار المفاهيمي للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية على نحو أفضل، فإن تسليط الضوء على القدرة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر استكمالاً للدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ولكن في بيئة لم يسبق على حد علم الباحث تناول هذا الموضوع فيها يكسب هذا البحث أهمية نظرية، بالإضافة إلى إلقاء المزيد من الضوء على الإبلاغ عن بنود الدخل الشامل الآخر بصفتها منفصلة عن بقية عناصر صافي الدخل وتتمتع بدرجة عالية من الإفصاح، هنا يمكن أن يساعد الدخل الشامل الآخر في الحصول على معلومات مالية أكثر دقة وموضوعية نتيجة فصلها عن الأرباح التشغيلية وصافي الدخل ليصبح بإمكان مستخدمي القوائم المالية إعطاء المزيد من الاهتمام في كل جانب من قائمة الدخل بطريقة مختلفة. كما أن أهمية المصارف ودورها الإيجابي في الاستقرار

الاقتصادي وتحقيق النمو وضرورة التنبؤ بأدائها المستقبلي لاتخاذ كل ما يلزم لضمان استقرار عملها يكسب هذا البحث أهمية عملية مميزة.

## 7. منهجية البحث:

لتحقيق أهداف هذا البحث سيتم اعتماد المقاربة الاستنباطية (استراتيجية النظرية ثم الواقع)، وذلك

عن طريق بناء الفرضيات من النظرية قبل جمع البيانات، وتبني نموذج دراسة ( Bratten et al, 2016؛ Lee et al, 2020) لاختبار الفرضيات.

يتمثل مجتمع البحث بالمصارف الخاصة العاملة في سورية، وتتكون عينة البحث من جميع المصارف الخاصة العاملة في سورية والمدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وسيتم استثناء المصارف الإسلامية نظراً لطبيعتها الخاصة ومفهوم الربحية لديها، ليصبح عدد أفراد العينة إحدى عشر مصرف وهي (البنك العربي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك الأردن، بنك الشرق، بنك بيلوس، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سوريا والخليج، بنك سوريا والمهجر، بنك عودة، بنك قطر الوطني، فرنسبنك).

سيتم اختبار الفرضيات من خلال جمع البيانات الثانوية من التقارير المالية المنشورة لكل من المصارف قيد الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2011 ولغاية 2020، وستستخدم هذه البيانات لاختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على التساؤلات المطروحة، وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي (E-Views 12) لتحليل البيانات، بدءاً بالإحصاءات الوصفية للمتغيرات مروراً بتقدير معادلات الانحدار وفقاً لنماذج التقدير المستخدمة في تحليل مثل هذا النوع من البيانات، ويأخذ النموذج الصيغة الآتية:

$$\begin{aligned} \text{Pre-tax ROA}_{t+1} (t+2) = & \beta_0 + \beta_1 \text{Pre-tax ROA}_t + \beta_2 \text{Log} (\text{Asset}_t) \\ & + \beta_3 [\text{Pre-tax ROA}_t * \text{Log} (\text{Asset}_t)] \\ & + \beta_4 \text{PtOCI}_t + \text{fixed-year effects} + \xi_{t+1} \end{aligned}$$

حيث أن:

Pre-tax ROA: العائد على الأصول قبل الضريبة

Log (Asset<sub>t</sub>): لوغاريتم إجمالي الأصول

PtOCI<sub>t</sub>: مكونات الدخل الشامل الآخر

ε: الحد العشوائي

β : المعاملات التي سيتم تقديرها من خلال نموذج انحدار المربعات الصغرى

### 8. متغيرات البحث:

- يعتمد هذا البحث في اختبار فرضياته على النموذج المؤلف من المتغيرات التالية:
- المتغيرات التابعة: Pre-tax ROAt+1 (t+2) العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة t+1 و t+2
- المتغيرات المستقلة: PtOCI<sub>t</sub> مكونات الدخل الشامل الآخر للسنة t
- المتغيرات الضابطة: Pre-tax ROAt العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة t
- Log (Assetst) لوغاريتم إجمالي الأصول للسنة t

### 9. محددات البحث:

سيقتصر اجراء هذا البحث على سوق دمشق للأوراق المالية، وفي مدة زمنية تمتد عشرة سنوات؛ تبدأ من عام 2011 وتنتهي في عام 2020.

### 10. الإطار النظري للدراسة:

#### 6. الدخل الشامل الآخر

يُعد مفهوم الدخل الشامل من المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث ظهر أول مفهوم للدخل الشامل بالقوائم

المالية في المعيار (3) SFAC والصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي عام 1980 موسوماً بعنوان " عناصر القوائم المالية لمنشآت الأعمال، ليليه المعيار (130) SFAC والصادر عام 1997 عن مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي والمتعلق بالإفصاح عن الدخل الشامل، إذ وفقاً لهذا المعيار فإن الدخل الشامل يتضمن جميع الإيرادات والمكاسب والمصروفات والخسائر المسجلة أصولاً إلى صافي الدخل،

وجميع المكاسب والخسائر التي تتجاوز صافي الدخل ولكنها تؤثر على حقوق المساهمين، والتي يطلق عليها الدخل الشامل الآخر،

يُعرف إجمالي الدخل الشامل **(TCI) Total Comprehensive Income** بأنه التغيير في حقوق الملكية لكيان ما خلال فترة معينة من الزمن الناتجة من الصفقات والأحداث والظروف الأخرى من مصادر غير المالكين [6]، وبالتالي فهو يتضمن كل التغيرات في حقوق الملكية ماعدا تلك الناتجة من الاستثمارات بواسطة المالكين والتوزيعات عليهم، فهو يتألف من مجموع مكونات الأرباح والخسائر مضافاً إليها عناصر الدخل الشامل الآخر [7]

كما يُعرف الدخل الشامل الآخر **(OCI) other comprehensive income** بأنه إجمالي الدخل (الإيرادات) مطروحاً منه المصروفات (متضمنةً تسويات إعادة التصنيف) التي لم يُعترف بها في الأرباح أو الخسائر كما هو مطلوب أو مسموحاً به من قبل المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية IFRS [8].

يُزود الدخل الشامل مستخدمي التقارير المالية رؤية شاملة لأداء المنشأة فهو أشمل من مفهوم صافي الدخل المحاسبي الذي يحتسب بالطريقة التقليدية عن طريق مقابلة مصاريف الفترة الحالية بالإيرادات المتحققة مع استبعاد كافة المكاسب والخسائر غير المتحققة التي تحدث داخل المنشأة. نتيجة لذلك، يتبين أن الهدف الأساسي من الدخل الشامل الآخر الإبلاغ عن جميع التغيرات في حقوق الملكية الناجمة عن المعاملات مع غير المالكين، ويساعد على التنبؤ وتقييم التدفقات النقدية المستقبلية وبالتالي تقييم أفضل للأداء المالي [9].

إن المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية IFRS أولت أهمية في تحقيق الهدف المذكور آنفاً حيث تطلب المعيار رقم 130 الإفصاح عن الدخل الشامل بدرجة متساوية في الأهمية مع صافي الدخل، وذلك بسبب تساوي صافي الدخل مع الدخل الشامل للمنشأة التي ليس لديها بنود أخرى للدخل [5].

أوضح المعيار المحاسبي الدولي الأول IAS1 (عرض القوائم المالية) البنود التي تدخل في الدخل الشامل الآخر وفق ما يلي [10]

1- التغييرات في فائض إعادة التقييم

- 2- المكاسب والخسائر الإكتوارية عن خطط المنافع المحددة
- 3- المكاسب والخسائر الناتجة عن ترجمة البيانات المالية للعمليات الأجنبية
- 4- المكاسب والخسائر من الأصول المالية المتاحة للبيع
- 5- الجزء الفعال من المكاسب والخسائر على أدوات التحوط المستخدمة في تحوط التدفق النقدي
- 6- التغيير في القيمة العادلة الذي يعزى للتغيير في مخاطر الائتمان للالتزامات المصنفة بالقيمة العادلة من خلال الأرباح والخسائر.

### القوة التنبؤية

يعرف التنبؤ اصطلاحاً بأنه تكهنٌ أو استشفافٌ أو توقُّع النتائج أو أحداث المستقبل قبل وقوعها عن طريق التخمين، أو دراسة الماضي، أو التحليل العلمي والإحصائي لوقائع مالية معروفة، وبعبارة أخرى فهو عملية عقلانية الغرض منها تقدير المتغيرات المستقبلية استناداً على معرفة التغيرات السلوكية وغير السلوكية لظاهرة معينة، ومن جانب آخر فإن التنبؤ هو معرفة السلوك المستقبلي لظاهرة معينة اعتماداً على سلوكها في الماضي وذلك باستخدام أحد النماذج التنبؤية المعروفة [9].

يشير الواقع العملي إلى أن ما توفره معلومات الدخل الشامل الآخر المستندة على القيمة العادلة

هي معلومات تنسم بالدقة والملائمة ومن شأنها أيضاً أن تعكس حقيقة الوضع الاقتصادي، وهنا نشير إلى أن البعض قد أوضح بأن المؤشرات المالية والتنبؤات ماهي إلا جزء من المعلومات المقدمة من المحاسبة والتي هي في الواقع أداة من الأدوات التحليلية ذات الجاذبية، ولعل هذا مرده إلى بساطتها وملائمتها لمتخذ القرارات إذ أنها توضح العلاقات بين المعلومات المحاسبية، أما فيما يتعلق بجودة تلك المؤشرات والتنبؤات فهي تتوقف بالضرورة على كل من جودة البيانات المرتكز عليها وجودة المعلومات التي تقارن بها وهنا تجدر الإشارة إلى حقيقة مفادها أن المؤشرات والتنبؤات المستندة إلى التكلفة التاريخية تؤدي إلى تشوهات في عملية قياس الأداء نظراً لكونها لا تأخذ في عين

الاعتبار التغيرات الخاصة بالأسعار الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تقديرات غير صحيحة للمركز المالي للمنشأة ومركز الأداء الخاص بها [5]، فللتغيير في مستويات الأسعار دوراً في التأثير المباشر على المؤشرات والتنبؤات المحاسبية، فمن الممكن أن نلاحظ أنه عندما يتم شراء بعض الموجودات وفي فترات بأسعار مختلفة ويتم إدراجها بالتكلفة التاريخية دون تعديلها بما يتلاءم مع تغيرات الأسعار فإن احتساب المؤشرات والتنبؤات يصبح على قدر من الصعوبة ويفتقر أيضاً للدقة، وبذلك فإن المؤشرات المالية تفقد مدلولها وصلاحيتها كأداة لتقييم الأداء الحالي للوحدة الاقتصادية أو اتجاهاتها المستقبلية وذلك بحالة افتراض ثبات وحدة النقد وإعداد البيانات المالية وفقاً لذلك دون الأخذ بعين الاعتبار معدات الأسعار المرتفعة الأمر الذي يجعل من تلك البيانات بيانات مضللة في تعبيرها عن حقيقة أداء الوحدة الاقتصادية، وكنتيجة لما تم ذكره فإن معلومات الدخل الشامل الآخر تنطوي على قدر من الأهمية والفائدة والمتمثلة على النحو الآتي:

- تحقق مؤشرات مالية تعكس بدقة الوضع المالي للوحدة الاقتصادية.
- تعزز من الشفافية وذلك من خلال سماحها بتحديد متطلبات العرض والإفصاح للمعلومات المالية والتي تحقق المنفعة الرئيسية للمستخدمين في إدارة وقياس المخاطر.
- اتخاذ القرارات الاقتصادية المناسبة وإجراء التنبؤات المحاسبية الدقيقة.

## 11. النتائج والمناقشة:

### اختبار استقرار المتغيرات

تعتبر دراسة الاستقرار خطوة أساسية عند دراسة العلاقات بين المتغيرات الاقتصادية وبخاصة المالية منها. إذ أن لاستقرار أو عدم استقرار المتغيرات نتائج هامة على صعيد الاقتصاد القياسي وعلى الصعيد الاقتصادي أيضاً. فعندما تكون المتغيرات غير مستقرة تصبح خصائص بعض التقديرات غير صحيحة. كما أنه في بعض الحالات تكون هناك علاقات إحصائية وارتباط جيد بين متغيرين غير مستقرين لكن في حقيقة الأمر هذه العلاقة غير موجودة وهو ما نسميه بالانحدار الوهمي أو المضلل (Spurious)

Regression) لذلك من المهم جداً التمييز بين المتغيرات المستقرة وغير المستقرة قبل دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات.

لاختبار استقرارية متغيرات الدراسة تم استخدام كل من اختبار Levin, Lin and Chu (2002) واختبار Im, Pesaran and Shin W-stat (2003) واختبار (1999) ADF - Fisher Chi-square واختبار (1999) PP - Fisher Chi-square وتبين الجداول التالية نتائج هذه الاختبارات:

*اختبار استقرارية متغير العائد على الأصول*

Panel unit root test: Summary				
Series: ROA				
Sample: 2011 2020				
Exogenous variables: Individual effects				
User-specified lags: 1				
Method	Cross-Prob.**	Statistic	sections	Obs
Null Hypothesis: ROA has a unit root				
Levin, Lin & Chu t*	0.0088	- 2.37245	11	88
Im, Pesaran and Shin W-stat	0.0118	- 1.98717	11	88
ADF - Fisher Chi-square	0.0439	32.2078	11	88
PP - Fisher Chi-square	0.0000	63.9757	11	89
** Probabilities for Fisher tests are computed using an asymptotic Chi -square distribution. All other tests assume asymptotic normality.				

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع اختبارات جذر الوحدة معنوية عند مستوى معنوية 0.05

(Prob < 0.05) وبالتالي لا تقدم البيانات دليل على أن متغير العائد على الأصول

غير مستقر ومنه

القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بأن المتغير مستقر عند مستوى معنوية

.0.05

### اختبار استقرارية متغير الأصول

Panel unit root test: Summary				
Series: ASSET				
Sample: 2011 2020				
Exogenous variables: Individual effects				
User-specified lags: 1				
Method	Cross-Prob.**	Statistic	sections	Obs
Null Hypothesis: ROA has a unit root				
Levin, Lin & Chu t*	0.0102	-2.00269	11	88
Im, Pesaran and Shin W-stat	0.0325	-1.84511	11	88
ADF - Fisher Chi-square	0.0221	37.2656	11	88
PP - Fisher Chi-square	0.0000	105.789	11	89
** Probabilities for Fisher tests are computed using an asymptotic Chi -square distribution. All other tests assume asymptotic normality.				

كما هو ملاحظ في الجدول السابق، جميع اختبارات جذر الوحدة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ( $Prob < 0.05$ ) وبالتالي لا تقدم البيانات دليل على أن متغير الأصول غير مستقر ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بأن المتغير مستقر عند مستوى معنوية 0.05.

## اختبار استقرارية متغير مكونات الدخل الشامل الآخر

Panel unit root test: Summary				
Series: PTOCI				
Sample: 2011 2020				
Exogenous variables: Individual effects				
User-specified lags: 1				
Method	Cross-Prob.**	Statistic	sections	Obs
Null hypothesis: PTOCI has a unit root				
Levin, Lin & Chu t*	0.0000	-20.1705	11	88
Im, Pesaran and Shin W-stat	0.0000	-8.24760	11	88
ADF - Fisher Chi-square	0.0001	79.9458	11	88
PP - Fisher Chi-square	0.0000	88.2999	11	89
** Probabilities for Fisher tests are computed using an asymptotic Chi -square distribution. All other tests assume asymptotic normality.				

نلاحظ كذلك بالنسبة لمتغير مكونات الدخل الشامل الآخر أن جميع اختبارات جذر الوحدة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 ( $0.008 < 0.05$ ) وبالتالي لا تقدم البيانات دليل على أن متغير مكونات الدخل الشامل الآخر غير مستقر ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة بأن المتغير مستقر عند مستوى معنوية 0.05. بالنتيجة نجد أن جميع متغيرات البحث مستقرة وبالتالي يمكن تقدير نموذج الانحدار لبيانات بانل التالية:

## تقدير نماذج الانحدار واختبار الفرضية الأولى

لاختبار فرضيات البحث تم استخدام نموذج الانحدار المجمع ( Pooled Regression). في هذا النوع من النماذج نفترض أنه لا تأثير محتمل للبعد المقطعي أو الزمني وبالتالي يتم تقدير النموذج باستخدام جميع المشاهدات دون اعتبار للطبيعة

المزدوجة للبيانات. بمعنى آخر تفترض هذه الطريقة أن معاملات العلاقة المقدره ثابتة عبر الزمن وعبر القطاعات (المصارف).

يكتب نموذج الانحدار المجمع على الشكل التالي:

$$y_{it} = \beta_0 + \beta_1 x_{1it} + \beta_2 x_{2it} + \dots + \beta_k x_{kit} + \varepsilon_{it}$$

حيث تمثل  $y_{it}$  المتغير التابع

المتغيرات المستقلة  $x_{1it}, x_{2it}, \dots, x_{kit}$

معالم (معاملات) النموذج  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$

الحد العشوائي  $\varepsilon_{it}$

نلاحظ بوضوح في نموذج البيانات المجمعة السابق أن الحد الثابت  $\beta_0$  (أو ما يسمى بالقاطع) لا يتضمن أي من الدليلين  $i$  أو  $t$  مما يشير إلى أن هذا النموذج يفترض أن خصائص أفراد العينة ثابتة عبر المقاطع (المصارف) وعبر الزمن.

إذا كان النموذج السابق يعبر عن العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل صحيح يمكن تقديره باستخدام طريقة المربعات الصغرى الطبيعية (Ordinary Least Squares). وتعطي هذه الطريقة تقديرات جيدة لمعاملات النموذج.

وبالتالي لتقدير العلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام ( $t+1$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تم تقدير النموذج التالي:

$$PTax - RoAt1_{it} = \beta_0 + \beta_1 RoAt_{it} + \beta_2 Lasset_{it} + \beta_3 RoA \times LAasset_{it} + \beta_4 Ptoci_{it} + \varepsilon_{it}$$

حيث يشير الدليل  $it$  إلى قيمة المتغير بالنسبة للمصرف  $i$  في السنة  $t$ ، كما أن:

$PTax - RoAt1$ : العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة  $t+1$

$RoAt$ : العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة  $t$

$Lasset$ : لوغاريتم إجمالي الأصول

$RoA * LAasset$ : لوغاريتم إجمالي الأصول \* العائد على الأصول قبل الضريبة

للسنة  $t$

$Ptoci$ : مكونات الدخل الشامل الآخر للسنة  $t$

ولتقدير المعادلة السابقة تم استخدام البرنامج الإحصائي (E-Views 12). وبيّن الجدول التالي نتائج هذا التقدير.

جدول تقدير نموذج الانحدار المجمع للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام (t+1)

Dependent Variable: ROA_T+1				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 10				
Total panel observations: 99				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.309450	0.332679	-0.930174	0.3547
ROA_T	16.41426	6.411170	2.560259	0.0121
LASSET	0.032556	0.030830	1.055980	0.2937
ROA*LASSET	-1.497171	0.596437	-2.510191	0.0138
PTOCI	-2.67E-11	5.22E-11	-0.511291	0.6103
R-squared	0.113445	Mean dependent var	0.048452	
Adjusted R-squared	0.075720	S.D. dependent var	0.092117	
S.E. of regression	0.088560	Akaike info criterion	-1.961077	
Sum squared resid	0.737238	Schwarz criterion	-1.830011	
Log likelihood	102.0733	Hannan-Quinn criter.	-1.908047	
F-statistic	3.007108	Durbin-Watson stat	0.839089	
Prob(F-statistic)	0.022065			

نلاحظ بداية أن قيمة إحصاء فيشر (والتي تدل على معنوية النموذج بشكل عام) تساوي 3.007 وهي معنوية عند مستوى معنوية 0.05 (  $\text{Prob}(F\text{-statistic}) = 0.02$  )  $< 0.05$  مما يشير إلى معنوية النموذج بشكل عام، كما بلغت قيمة معامل التحديد

0.11 مما يدل على أن هذه المتغيرات تفسر ما نسبته 11% من تغيرات المتغير التابع. كما أن كل من معاملات المتغيرات ROA\_T و ROA\*LASSET معنوية عند مستوى 0.05 بينما كانت معاملات المتغيرات LASSET و PTOCI غير معنوية. لكن من الملاحظ انخفاض قيمة احصاء ديرين واتسون التي بلغت (0.83). في الحقيقة هذه القيمة المنخفضة قد تخفي إما توصيف سيئ للنموذج أو ارتباط البواقي او الاثنيين معا.

كما أن وجود مشكلة عدم ثبات التباين قد تؤثر في تقديرات المربعات الصغرى. للتأكد من وجود ارتباط ذاتي للبواقي قمنا باختبار وجود مثل هذا الارتباط باستخدام اختبار ((Breusch-Pagan LM (Breusch and Pagan (1980)). واختبار Pesaran (2004) و Pesaran CD (2004). تجدر الإشارة إلى أن هذه الاختبارات تستخدم إحصاء مضروب لاغرانج (Lagrange Multiplier) وتختبر فرضية أن الأخطاء غير مرتبطة (مستقلة) مقابل الفرضية البديلة بأن هناك ارتباط ذاتي لبواقي التقدير. يبين الجدول التالي نتائج هذه الاختبارات.

#### جدول اختبارات الارتباط الذاتي لبواقي التقدير

Residual Cross-Section Dependence Test			
Null hypothesis: No cross-section dependence (correlation) in residuals			
Periods included: 10			
Cross-sections included: 10			
Total panel (unbalanced) observations: 99			
Test	Statistic	d.f.	Prob.
Breusch-Pagan LM	45.38448	45	0.4559
Pesaran scaled LM	0.040528		0.9677
Pesaran CD	-0.735090		0.4623

نلاحظ أن الاختبارات الثلاث غير معنوية عند مستوى 0.05 (احتمالات الاختبارات الثلاث أكبر من 0.05). وبالتالي تشير النتائج إلى عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي مما يجعل التقدير السابق متسق أو بعبارة أخرى جيد.

من المشاكل الأخرى التي قد تؤثر أيضا على جودة التقدير هي مشكلة عدم ثبات أو تجانس التباين (Heteroskedasticity). للتأكد من عدم وجود عدم ثبات أو تجانس في بواقي التقدير تم استخدام اختبار نسبة الامكانية العظمى (Likelihood Ratio) أو ما يرمز اختصاراً LR. تختبر نسبة الامكانية العظمى فرضية العدم بأن الأخطاء ثابتة التباين (Homoskedastic) مقابل الفرضية البديلة بأن هناك عدم تجانس في الأخطاء. ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

#### جدول اختبار LR لعدم تجانس التباين

Panel Cross-section Heteroskedasticity LR Test				
Null hypothesis: Residuals are homoskedastic				
Specification: RO_T1 C RO_T LASSET RO_LASSET PTOCI				
	Value	df	Probability	
Likelihood ratio	93.61930	10	0.0000	

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لهذا الاختبار أقل من 0.05 (Prob=0.00) مما يشير إلى عدم تجانس أخطاء التقدير الأمر الذي يؤثر على جودة هذه التقديرات.

في الحقيقة إن وجود مثل هذه مشاكل في النموذج السابق تدفع للاعتقاد أيضا بخطأ توصيف النموذج وذلك لعدم الأخذ بالحسبان التباين الذي قد يوجد بين الشركات أو حتى خلال الزمن.

لكي نأخذ بعين الاعتبار التباين الذي يمكن أن يكون موجوداً بين الشركات يمكن استخدام نموذج آخر غير النموذج المجمع هو نموذج الأثر الثابت (Fixed Effect Model) التالي:

$$PTax - RoAt_{it} = \beta_{0i} + \beta_1 RoAt_{it} + \beta_2 Lasset_{it} + \beta_3 RoA \times LAasset_{it} + \beta_4 PtoCi_{it} + \varepsilon_{it}$$

يسمح هذا النموذج بأن نأخذ ض الخطي. يبين الجدول التالي تقدير نموذج الأثر الثابت السابق:

القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

جدول تقدير نموذج الآثار الثابتة للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح

المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام (t+1)

Dependent Variable: ROA_T1				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 10				
Total panel (unbalanced) observations: 99				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.161197	0.287823	0.560054	0.5769
ROA_T	15.03639	4.892067	3.073627	0.0028
LASSET	-0.011195	0.026663	-0.419872	0.6756
ROA*LASSET	-1.364950	0.455951	-2.993636	0.0036
PTOCI	7.30E-11	4.09E-11	1.786042	0.0077
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.558637	Mean dependent var	0.048452	
Adjusted R-squared	0.491135	S.D. dependent var	0.092117	
S.E. of regression	0.065711	Akaike info criterion	-2.476735	
Sum squared resid	0.367027	Schwarz criterion	-2.109749	
Log likelihood	136.5984	Hannan-Quinn criter.	-2.328252	
F-statistic	8.275804	Durbin-Watson stat	1.845462	
Prob(F-statistic)	0.000000			

نلاحظ في النموذج السابق أن معامل التحديد أصبح يساوي 0.55 أي أن متغيرات النموذج تشرح 55% من تغيرات ROAT. كما أن إحصاء ديرين واتسون أصبح يساوي

1.84 وهي قيمة قريبة جدا من القيمة 2 التي تدل على عدم وجود ارتباط ذاتي لبواقي التقدير .

السؤال الذي يطرح نفسه هل هذا النموذج أفضل من نموذج البيانات المجمعة (Pooled Model)؟

للمفاضلة بين النموذجين يمكن استخدام اختبارات Redundant Fixed Effects Tests التي تعتمد على إحصاء فيشر التالي:

$$F = \frac{(R_{ur}^2 - R_r^2) / (k - 1)}{(1 - R_{ur}^2) / (n - (m + k - 1))}$$

حيث:

$R_{ur}^2$ : معامل التحديد للنموذج غير المشروط (Unrestricted model) وهو نموذج الاثار الثابتة.

$R_r^2$ : معامل التحديد للنموذج المشروط (Restricted model) وهو نموذج البيانات المجمعة.

$n$ : عدد المشاهدات

$m$ : عدد المتغيرات المستقلة

$k$ : عدد المقاطع (الشركات)

ويختبر إحصاء فيشر فرضية العدم بأنه لا يوجد فروق ذات معنوية إحصائية بين النموذجين المجمع والآثار الثابتة مقابل الفرضية البديلة بأن نموذج الآثار الثابتة هو الأفضل. كما يمكن أن تعتمد على إحصاء كاي مربع وفي كلتا الحالتين تكون فرضية العدم المختبرة هي أنه لا يوجد فرق بين النموذجين مقابل الفرضية أن نموذج الاثار الثابتة هو الأفضل. يبين الجدول التالي نتائج هذه الاختبارات:

### جدول اختبارات Redundant Fixed Effects

Redundant Fixed Effects Tests			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	9.526392	(9,85)	0.0000
Cross-section Chi-square	69.050145	9	0.0000

نلاحظ أن كلا الاختبارين معنويان عند مستوى معنوية 0.05 (Prob=0.00<0.05) مما يشير إلى أن نموذج الآثار الثابتة هي الأفضل.

في الحقيقة مع أن نموذج الآثار الثابتة عموماً يبدو جيداً لتمثيل البيانات المقطعية الزمنية إلا أنه قد يكون له بعض المساوئ منها:

1- إن إضافة متغيرات وهمية بعدد المقاطع سوف يؤدي إلى نقصان درجات الحرية وما لذلك من تأثير على جودة التقدير

2- إن إضافة متغيرات كثيرة سوف يزيد من احتمال الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة

3- قد لا يحقق الحد العشوائي الفرضيات الكلاسيكية المطلوبة عند وجود بعدين مقطعي وزمني.

من هنا يمكن اللجوء إلى نموذج الآثار العشوائية (Random Effects Model). فبينما في نموذج الأثر الثابت يكون المعامل الفردي  $\beta_{0i}$  ثابت مع الزمن أو أنه محدد (غير عشوائي) لكن في نموذج الأثر العشوائي نفترض أن هذا المعامل مكون من جزئين جزء ثابت  $\beta_0$  وجزء عشوائي  $u_i$ . وبالتالي يكون حد الخطأ في النموذج  $\varepsilon_{it}$  مكون من جزئين، جزء ثابت يعكس قيمة وسط عام بين جميع الشركات  $\varepsilon_i$  والجزء الآخر من

الاختلافات هو عشوائي ينعكس في حد خطأ النموذج  $u_{it}$ . أي أن حد الخطأ للنموذج يساوي:

$$\varepsilon_{it} = \varepsilon_i + u_{it}$$

يبين الجدول التالي تقدير نموذج الآثار العشوائية:

جدول تقدير نموذج الآثار العشوائية للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام (t+1)

Dependent Variable: ROA_T1				
Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 10				
Total panel (unbalanced) observations: 99				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.026752	0.273204	-0.097921	0.9222
ROA_T	15.67605	4.845042	3.235482	0.0017
LASSET	0.006384	0.025293	0.252419	0.8013
ROA*LASSET	-1.426382	0.451239	-3.161035	0.0021
PTOCI	3.86E-11	4.02E-11	0.961369	0.0388
R-squared	0.158115	Mean dependent var	0.027064	
Adjusted R-squared	0.122290	S.D. dependent var	0.077433	
S.E. of regression	0.072449	Sum squared resid	0.493394	
F-statistic	4.413560	Durbin-Watson stat	1.199784	
Prob(F-statistic)	0.002587			

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النموذج معنوي وقد بلغت قيمة إحصاء فيشر تساوي 4.41 لكن بالمقابل انخفضت قيمة معامل التحديد إذ أصبحت تساوي 0.15 مع انخفاض أيضاً لقيمة ديرين واتسون التي تساوي هنا 1.19. للمقارنة بين نموذج الآثار الثابتة والآثار العشوائية يستخدم عادة اختبار Hausman ويختبر فرضية العدم بأنه لا يوجد فروق بين النموذجين مقابل الفرضية البديلة بأن نموذج الآثار الثابتة هو الأفضل.

يبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار.

جدول اختبار Hausman للمقارنة بين نموذج الآثار الثابتة ونموذج الآثار العشوائية

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	24.224754	4	0.0001

نلاحظ أن الاختبار معنوي عند مستوى معنوية 0.05 ( $0.0001 < 0.05$ )

مما يشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يشير إلى أفضلية نموذج الآثار الثابتة.

وبالتالي يكون التقدير المعتمد هو التقدير التالي:

جدول تقدير OLS لنموذج الآثار الثابتة للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر

والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام (t+1)

Dependent Variable: ROA_T1				
Method: Panel Least Squares				
Date: 05/01/22 Time: 10:34				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 10				
Total panel (unbalanced) observations: 99				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.161197	0.287823	0.560054	0.5769
ROA_T	15.03639	4.892067	3.073627	0.0028
LASSET	-0.011195	0.026663	-0.419872	0.6756
ROA*LASSET	-1.364950	0.455951	-2.993636	0.0036
PTOCI	7.30E-11	4.09E-11	1.786042	0.0077
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.558637	Mean dependent var	0.048452	
Adjusted R-squared	0.491135	S.D. dependent var	0.092117	
S.E. of regression	0.065711	Akaike info criterion	-2.476735	
Sum squared resid	0.367027	Schwarz criterion	-2.109749	
Log likelihood	136.5984	Hannan-Quinn criter.	-2.328252	
F-statistic	8.275804	Durbin-Watson stat	1.845462	
Prob(F-statistic)	0.000000			

وبالتالي النموذج المقدر يعطي تقديرات جيدة، حيث بلغت قيمة  $P=0.000$  وهي أصغر من مستوى الدلالة 5%، هذا يدل على معنوية نموذج الانحدار، بمعنى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على المتغير التابع، أو أن قيمة إحدى المعاملات تختلف معنوياً عن الصفر، كما بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي  $R$ -squared 55%، وهذا يشير إلى وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

كما يتبين من خلال الجدول المذكور بأن قيمة معامل التحديد R Square تساوي 49%، وهذا يدل على أن 49% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تفسرها التغيرات الحاصلة في المتغيرات المستقلة، واعتماداً على نتائج التقدير نستطيع القول إن لكل من العائد على الأصول (ROAt) والمتغير (ROA\_LASSET) والمتغير (PTOCI) تأثير معنوي على ROAt1 وذلك عند مستوى معنوية 5% وبالتالي فإن بيانات العينة تسمح بقبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى، أي يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام (t+1) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

تجدر الإشارة إلى أنه عند اختبار الفرضية اللاحقة سوف نعتمد على نفس المنهجية السابقة دون الدخول في تفاصيل عملية التقدير. أي أننا سنقوم بتقدير النموذج وفق الطرق العادية ومن ثم التأكد من خلو التقدير من مشكلة الارتباط الذاتي وعدم تجانس التباين وفي حال تبين وجود مثل هذا المشاكل يتم اللجوء إلى التقديرات الحصينة التي تصح النموذج من هكذا مشاكل.

#### تقدير نماذج الانحدار واختبار الفرضية الثانية

لاختبار فرضية البحث الثانية تم استخدام نموذج الانحدار المجمع ( Pooled Regression) كذلك. وبالتالي لتقدير للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام (t+2) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، تم تقدير النموذج التالي:

$$PTax - RoAt 2_{it} = \beta_0 + \beta_1 RoAt_{it} + \beta_2 Lasset_{it} + \beta_3 RoA \times LAasset_{it} + \beta_4 Ptoci_{it} + \varepsilon_{it}$$

حيث أن الدليل it يشير إلى قيمة المتغير بالنسبة للشركة i في السنة t، كما أن:

PTax - RoAt 2 : العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة t+2

RoAt : العائد على الأصول قبل الضريبة للسنة t

Lasset : لوغاريتم إجمالي الأصول

$RoA * LAasset$  : لوغاريتم إجمالي الأصول \* العائد على الأصول قبل الضريبة  
للسنة t

$Ptoci$  : مكونات الدخل الشامل الآخر للسنة t

يبين الجدول التالي نتائج هذا التقدير .

جدول تقدير نموذج الانحدار المجمع للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر  
والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام (t+2)

Dependent Variable: ROA_T2				
Method: Panel Least Squares				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 9				
Total panel (unbalanced) observations: 88				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.132439	0.393461	-0.336600	0.7373
ROA_T	13.18858	6.968789	1.892521	0.0619
LASSET	0.017762	0.036580	0.485562	0.6286
ROA*LASSET	-1.234967	0.648528	-1.904261	0.0603
PTOCI	-6.80E-11	7.19E-11	-0.946140	0.3468
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.053029	Mean dependent var	0.053811	
Adjusted R-squared	0.007392	S.D. dependent var	0.095551	
S.E. of regression	0.095197	Akaike info criterion	-1.810595	
Sum squared resid	0.752186	Schwarz criterion	-1.669837	
Log likelihood	84.66618	Hannan-Quinn criter.	-1.753887	
F-statistic	1.161977	Durbin-Watson stat	0.958799	
Prob(F-statistic)	0.333590			

القوة التنبؤية لمعلومات الدخل الشامل الآخر بالأرباح المستقبلية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تطبيقية)

نلاحظ بداية أن قيمة إحصاء فيشر (والتي تدل على معنوية النموذج بشكل عام) تساوي 1.16 وهي غير معنوية عند مستوى معنوية 0.05 (  $\text{Prob}(F\text{-statistic}) = 0.33 > 0.05$  ) مما يشير إلى عدم معنوية النموذج بشكل عام، كما بلغت قيمة معامل التحديد 0.05 مما يدل على أن هذه المتغيرات تفسر فقط ما نسبته 11% من تغيرات المتغير التابع. من الملاحظ أيضا انخفاض قيمة إحصاء ديرين واتسون التي بلغت (0.95). للتأكد من وجود ارتباط ذاتي للبواقي قمنا باختبار وجود مثل هذا الارتباط باستخدام اختبار (Breusch-Pagan LM (Breusch and Pagan (1980)). يبين الجدول التالي نتائج الاختبار السابق.

#### جدول اختبار Breusch-Pagan LM لارتباط البواقي

Residual Cross-Section Dependence Test			
Null hypothesis: No cross-section dependence (correlation) in residuals			
Periods included: 10			
Cross-sections included: 9			
Total panel (unbalanced) observations: 88			
Note: non-zero cross-section means detected in data			
Test employs centered correlations computed from pairwise samples			
Test	Statistic	d.f.	Prob.
Breusch-Pagan LM	35.79363	45	0.4783
Pesaran scaled LM	-0.024320		0.9806
Pesaran CD	-1.418624		0.1560

تشير النتائج إلى عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي (الاختبار غير معنوي عند مستوى معنوية 0.05) مما يجعل التقدير السابق متسق أو بعبارة أخرى جيد. للتأكد أيضا من عدم وجود مشكلة عدم ثبات أو تجانس التباين (Heteroskedasticity) في بواقي التقدير تم استخدام اختبار نسبة الامكانية العظمى

(Likelihood Ratio) أو ما يرمز اختصاراً LR. ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

جدول اختبار LR لعدم تجانس التباين

Panel Cross-section Heteroskedasticity LR Test				
Null hypothesis: Residuals are homoskedastic				
	Value	df	Probability	
Likelihood ratio	68.16918	9	0.0000	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لهذا الاختبار أقل من 0.05 (Prob=0.00) مما يشير إلى عدم تجانس أخطاء التقدير الأمر الذي يؤثر على جودة هذه التقديرات.

لكي نأخذ بعين الاعتبار التباين الذي يمكن أن يكون موجوداً بين المصارف يمكن استخدام نموذج آخر غير النموذج المجمع هو نموذج الأثر الثابت ( Fixed Effect Model) التالي:

$$PTax - RoAt_{it} = \beta_{0i} + \beta_1 RoAt_{it} + \beta_2 Lasset_{it} + \beta_3 RoA \times Lasset_{it} + \beta_4 Ptoci_{it} + \varepsilon_{it}$$

يبين الجدول التالي تقدير نموذج الأثر الثابت السابق:

جدول تقدير نموذج الآثار الثابتة للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح  
المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام (t+2)

Dependent Variable: ROA_T2				
Method: Panel EGLS (Cross-section weights)				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 9				
Total panel (unbalanced) observations: 88				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.015306	0.291782	0.052457	0.9583
ROA_T	6.050922	2.922776	2.070266	0.0419
LASSET	0.003051	0.026816	0.113782	0.9097
ROA*LASSET	-0.543209	0.267638	-2.029641	0.0459
PTOCI	1.05E-11	1.07E-11	0.978785	0.0889
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.531258	Mean dependent var	0.056697	
Adjusted R-squared	0.456260	S.D. dependent var	0.094119	
S.E. of regression	0.073204	Sum squared resid	0.401915	
F-statistic	7.083568	Durbin-Watson stat	1.762446	
Prob(F-statistic)	0.000000			

نلاحظ في نموذج الاثار الثابتة السابق أن معامل التحديد أصبح يساوي 0.53 أي أن متغيرات النموذج تشرح 53% من تغيرات ROT2. كما أن إحصاء ديرين واتسون أصبح يساوي 1.76 وهي قيمة قريبة جدا من القيمة 2 التي تدل على عدم وجود ارتباط ذاتي لبواقي التقدير.

السؤال الذي يطرح نفسه هل هذا النموذج أفضل من نموذج البيانات المجمعة (Pooled Model)؟

للمفاضلة بين نموذج الانحدار التجميعي والآثار الثابتة تم استخدام اختبارات Redundant Fixed Effects Tests. يبين الجدول التالي نتائج هذه الاختبارات:

#### جدول اختبارات Redundant Fixed Effects

Redundant Fixed Effects Tests			
Equation: Untitled			
Test cross-section fixed effects			
Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	9.480149	(8,75)	0.0000
Cross-section Chi-square	53.07845	8	0.0000

نلاحظ أن كلا الاختبارين معنويان عند مستوى معنوية 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) مما يشير إلى أن نموذج الاثار الثابتة هي الأفضل.

لكن هل نموذج الاثار الثابتة أفضل من نموذج الاثار العشوائية (Random Effects Model) في هذا الانحدار. يبين الجدول التالي تقدير نموذج الاثار العشوائية:

جدول 11 تقدير نموذج الآثار العشوائية للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام (t+2)

Dependent Variable: ROA_T2				
Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 9				
Total panel (unbalanced) observations: 88				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.212490	0.329445	0.644993	0.5207
ROA_T	8.310467	3.212442	2.586963	0.0114
LASSET	-0.014783	0.030719	-0.481217	0.6316
ROA_LASSET	-0.758317	0.300766	-2.521288	0.0136
PTOCI	4.15E-12	1.78E-11	0.233732	0.0558
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.056266	Mean dependent var	0.020315	
Adjusted R-squared	0.010785	S.D. dependent var	0.076038	
S.E. of regression	0.075468	Sum squared resid	0.472715	
F-statistic	1.237124	Durbin-Watson stat	1.342596	
Prob(F-statistic)	0.301552			

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النموذج غير معنوي فقد بلغت قيمة إحصاء فيشر فأصبحت تساوي 1.23 وانخفضت قيمة معامل التحديد إذ أصبحت تساوي 0.05 مع انخفاض أيضاً لقيمة ديرين واتسون التي تساوي هنا 1.34. للمقارنة بين نموذج الآثار الثابتة والآثار العشوائية يستخدم عادة اختبار Hausman ويختبر فرضية العدم بأنه لا يوجد فروق بين النموذجين مقابل الفرضية البديلة بأن نموذج الآثار الثابتة هو الأفضل.

يبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار.

#### جدول اختبار Hausman للمقارنة بين نموذج الآثار الثابتة ونموذج الآثار العشوائية

Correlated Random Effects - Hausman Test			
Test cross-section random effects			
Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	15.987064	4	0.0008

نلاحظ أن الاختبار معنوي عند مستوى معنوية 0.05 ( $0.05 < \text{Prob}=0.0001$ ) مما يشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يشير إلى أفضلية نموذج الآثار الثابتة. وبالتالي يكون التقدير المعتمد هو التقدير التالي:

جدول تقدير OLS لنموذج الآثار الثابتة للعلاقة بين معلومات الدخل الشامل الآخر

والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام (t+2)

Dependent Variable: ROA_T2				
Method: Panel EGLS (Cross-section weights)				
Date: 05/01/22 Time: 10:34				
Sample: 2011 2020				
Periods included: 10				
Cross-sections included: 9				
Total panel (unbalanced) observations: 88				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.015306	0.291782	0.052457	0.9583
ROA_T	6.050922	2.922776	2.070266	0.0419
LASSET	0.003051	0.026816	0.113782	0.9097
ROA_LASSET	-0.543209	0.267638	-2.029641	0.0459
PTOCI	1.05E-11	1.07E-11	0.978785	0.0889
Cross-section fixed (dummy variables)				
R-squared	0.531258	Mean dependent var	0.056697	
Adjusted R-squared	0.456260	S.D. dependent var	0.094119	
S.E. of regression	0.073204	Sum squared resid	0.401915	
F-statistic	7.083568	Durbin-Watson stat	1.762446	
Prob(F-statistic)	0.000000			

وبالتالي النموذج المقدر يعطي تقديرات جيدة. حيث بلغت قيمة  $P=0.000$  وهي أصغر من مستوى الدلالة 5%. هذا يدل على معنوية نموذج الانحدار، بمعنى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على المتغير التابع، أو أن قيمة إحدى المعاملات تختلف معنوياً عن الصفر، كما بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي  $R$ - squared 53%، وهذا يشير إلى وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة. كما يتبين من خلال الجدول المذكور بأن قيمة معامل التحديد  $R$  Square تساوي 45%، وهذا يدل على أن 45% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تفسرها التغيرات الحاصلة في المتغيرات المستقلة. واعتماداً على نتائج التقدير نستطيع القول إن لكل من العائد على الأصول ( $ROAt$ ) والمتغير ( $RO\_LASSET$ ) تأثير معنوي على ( $ROAt2$ ) وذلك عند مستوى معنوية 5% كما وجد تأثير معنوي للمتغير ( $PTOCI$ ) عند مستوى معنوية 10% وبالتالي فإن بيانات العينة تسمح بقبول الفرضية الثانية، أي يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام ( $t+2$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

## 12. الاستنتاجات والتوصيات:

بناء على الاختبارات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة يمكن تلخيص النتائج التي على النحو التالي:

1- يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام ( $t+1$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية عند مستوى دلالة 5%، أي أن معلومات الدخل الشامل الآخر تتنبأ بالأرباح المستقبلية لسنة واحدة إلى الأمام ( $t+1$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

2- يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معلومات الدخل الشامل الآخر والأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام ( $t+2$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية عند مستوى دلالة 10%، أي أن معلومات الدخل الشامل الآخر تتنبأ بالأرباح المستقبلية لسنة ثانية إلى الأمام ( $t+2$ ) للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

وبناءً على ما سبق يمكن إدراج التوصيات التالية:

- 1- حث الجهات الرسمية المسؤولة عن الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بزيادة وعي إدارة الشركات على أهمية معلومات الدخل الشامل الآخر وضرورة الإفصاح عنها في القوائم المالية.
- 2- إجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة على مستوى القطاعات الأخرى، إذ أن اختلاف القطاعات قد يظهر نتائج مختلفة.
- 3- ضرورة اختبار هذه النماذج في فترات لاحقة لزيادة عدد سنوات فترة الدراسة وإجراء المقارنات بين فترتي خلال الأزمة السورية وبعد الأزمة.

## 13. المراجع:

- [1] "Usefulness of comprehensive income reporting in Canada. Journal of Accounting Public Policy", 2009.
- [2] "The predictive ability of fair values for future financial performance of commercial banks and the relation of predictive ability to banks' share prices", *Contemporary Accounting Research*, 31(1), 1–12 . 2014.
- [3] "Is total comprehensive income or net income better for the evaluation of companies' financial performance", *Ekonomická revue – Central European Review of Economic Issues* 17 .2014.
- [4] "Usefulness of fair values for predicting banks' future earnings: evidence from other comprehensive income and its components", *Accounting Studies*, 21(1), 280-315 .2016.
- [5] "The Usefulness of Other Comprehensive Income for Predicting Future Earnings", *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 7, 031 .2020 ← 040.
- [6] "The Definitions of Net Income and Comprehensive Income And Their Implications for Measurement", *Accounting Horizons* ,Vol. 30,No.4,pp.511– .2019 ،516.
- [7] "Consequences of Fair Value Accounting for Financial Instruments in Developing Countries: The Case of the Banking Sector in Jordan", *Jordan Journal of Business Administration*, 5(4), pp. 533 .2009.

- [8] " Interpretation and Application of International ،J. S. I. Wiley  
،the United States of America "،Financial Reporting Standards  
.2015
- [9] ر. الجوازنة، "أثر تطبيق محاسبة القيمة العادلة في تحسين الأداء المالي: دراسة  
ميدانية على شركات التأمين الأردنية"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق  
الأوسط، الأردن، 2014.
- [10] "Presentation of ،I. F. International Accounting Standard  
.2013 1 1 ،London, United Kingdom "،Financial Statements

## أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة مقارنة مع المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان)

الطالبة: هيا قاسم - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

الدكتور المشرف: مطيع الشلبي

### الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة واستعراض الأدبيات السابقة ذات الصلة بالمصارف الإسلامية وودائعها وحسابات الاستثمار لديها ومن خلال اختبار الفرضيات وتحليل البيانات المستمدة من التقارير السنوية لعينة المصارف الإسلامية المدرجة في كل من سوق دمشق للأوراق المالية وبورصة عمان خلال الفترة الزمنية الممتدة (2011-2021) بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Eviews 12.

وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية ومعنوية لنسبة الودائع في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية لكلا البلدين. وقد أوصت الدراسة بالاستفادة من التجربة المصرفية الإسلامية الأردنية وعكس نتائجها على المصارف الإسلامية السورية كما أوصفت بضرورة اعتماد المصارف الإسلامية السورية استراتيجيات جذب ودائع وإعادة توظيفها توظيفاً فعالاً بهدف زيادة ثروة المساهمين وتحسين الاقتصاد ككل.

**الكلمات المفتاحية:** الودائع، المصارف الإسلامية، سوق دمشق للأوراق المالية، بورصة عمان، القيمة السوقية المضافة.

## **The Effect of Deposits on The Market Value of Islamic Banks listed in Damascus Securities Exchange**

**(A Comparative Study with Islamic Banks listed in  
Amman Stock Exchange).**

### **Abstract**

The study aimed to show the impact of deposits on the market value of Islamic banks. For this purpose, the descriptive approach was chosen in the study and review of previous literature related to Islamic banks, it's deposits and investment accounts, it also adopted the analytical approach by testing hypotheses and analyzing data derived from the annual reports from the sample of Islamic banks listed in each of Damascus securities exchange and Amman stock exchange during the period (2011-2021) using the statistical program Eviews 12.

The study found there is no a statistically and morally significant effect of the percentage of deposits on the market value of Islamic banks in both countries.

The study recommended benefiting from the Jordanian Islamic experience and the need for Syrian Islamic banks to adopt strategies to attract deposits and re-employ them effectively in order to increase shareholders' wealth and improve the economy as a whole.

**Key Words:** deposits, Islamic banks, Damascus securities exchange, Amman stock exchange, the market value.

**1. الإطار العام للبحث:****1.1- المقدمة Introduction:**

في ظل التطورات الاقتصادية التي ألمت بالبلدان كافةً، وفي نطاق إحجام الكثير من الأفراد عن التعامل مع المصارف التقليدية التي تتعامل وسعر الفائدة المحرّم شرعاً، ظهرت الحاجة إلى إنشاء مؤسسات مالية تتعامل وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، فكانت المصارف الإسلامية بديلاً اقتصادياً ناجحاً يسعى لاستقطاب الودائع من الأفراد وإعادة توجيهها في أفنية استثمارية فعّالة تعود بالنفع على الأفراد والاقتصاد عامةً.

ورغم حداثة التجربة لاقت المصارف الإسلامية قبولاً من الأفراد في إيداع أموالهم وفق التكيف الفقهي لتلك الحسابات، فكانت الودائع بكافة أشكالها مورداً فعّالاً للمصارف الإسلامية لتقوم بتوظيفه وفق الأساليب الاستثمارية المتاحة لديها والذي بدوره يضمن للمصرف السلامة والاستمرار، ويضمن للمساهمين الهدف الرئيسي وهو زيادة ثروتهم وسلامتها المالية، من هنا جاء البحث لبيان أهمية تلك الحسابات كمورد مالي يعود على المصرف بربحية وافرة تضمن للمساهمين الأمن والثروة.

**2.1- مشكلة البحث Research Problem:**

انطلاقاً من دور المصارف الإسلامية التي تعتمد صيغاً تمويلية استثمارية حقيقية فعّالة في الاقتصاد عامةً وفي ثروة المساهمين خاصةً، فإنها تسعى إلى استقطاب الأموال التي تتيح لها القيام بهذه الأنواع من الاستثمارات وفق الصيغ التمويلية المتوافقة وأحكام الشريعة الإسلامية. ومن أهم هذه المصادر التمويلية الودائع نظراً لمبالغها الكبيرة وتكيفها الفقهي الذي يتفق وأحكام الشريعة الإسلامية مما يتيح للمصرف الاستثمار في طرق وبدائل عدّة، هنا تكمن مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الآتي:

هل يوجد أثر لنسبة الودائع في تمويل الأصول الاستثمارية في تحقيق قيمة اقتصادية مضافة للمصارف الإسلامية؟

### 3.1- أهمية البحث Research Importance:

شهدت المصارف الإسلامية رواجاً عالياً بين الأفراد التي امتنعت عن التعامل مع المصارف التقليدية التي تتعامل ومبدأ الفائدة المحرمة شرعاً، ورغم حداثة التجربة إلا أن الصيرفة الإسلامية لاقت تطوراً ملحوظاً وحققت أرباحاً جيدة وشجعت على الاستثمار الحقيقي الذي بدوره دفع بعجلة الاقتصاد إلى الأمام، لذلك تتبع أهمية البحث من:

1- أهمية التجربة المصرفية الإسلامية.

2- دور الودائع التي تعد مورداً مالياً ضخماً نسبةً للمصارف الإسلامية والتي تعيد توظيفها وفق أطر استثمارية فعّالة في إنعاش الاقتصاد برمته والتي من خلالها أيضاً تسهم في تحقيق زيادة في سعر السهم السوقي والذي بدوره يحقق الهدف الرئيسي لأي مؤسسة مالية وهو تعظيم ثروة المساهمين.

3- الاستفادة من النتائج المقارنة بين البلدين موضع الدراسة للوقوف على نقاط القوة وتعزيزها ومعالجة نواحي الضعف والقصور في الاستفادة من هكذا مصدر تمويلي فعّال.

### 4.1- أهداف البحث Research Objectives:

1- التعريف بالودائع في المصارف الإسلامية وتكيفها الفقهي.

2- بيان أهم مؤشرات قياس ربحية المساهمين.

3- بيان أثر الودائع في تحقيق قيمة اقتصادية مضافة للمصارف الإسلامية موضع الدراسة.

## 5.1-حدود البحث Research Limits:

1- الحدود الزمانية: تمتد الدراسة خلال الفترة الزمنية 2011-2021.

2- الحدود المكانية: تشمل الدراسة المصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (والبالغ عددها 3مصارف)، والمصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان (والبالغ عددها أيضاً 3مصارف).

## 6.1-مجتمع وعينة البحث Research Society And Sample:

1- مجتمع البحث: يشمل المصارف الإسلامية المدرجة في كلٍّ من سوق دمشق للأوراق المالية وبورصة عمان.

2- عينة البحث: تشمل المصارف الإسلامية الثلاث المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (بنك الشام\_ بنك البركة\_ بنك سورية الدولي الإسلامي)، وكذلك المصارف الإسلامية الثلاث المدرجة في بورصة عمان (البنك العربي الإسلامي الدولي\_ بنك الأردن الإسلامي\_ بنك صفوة الإسلامي).

## 7.1-فرضيات البحث Research Hypotheses:

**H0:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للودائع في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية خلال الفترة الممتدة (2011-2021).

ويتفرّع عنها فرضيتين رئيسيتين أساسيتين:

**H01:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للودائع في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة (2011-2021).

أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة مقارنة مع المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان)

**H02:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ومعنوية للودائع في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة (2011-2021).

## 8.1-متغيرات البحث Research Variables:

- المتغير المستقل: يُعبر عنه من خلال نسبة الديون والتي هي بطبيعة الحال الودائع التي يجذبها المصرف الإسلامي من عملائه ويعيد استثمارها في تمويل الأصول للمصارف الإسلامية، ويحسب وفق المعادلة الآتية:

$$\text{Dept/ Assets Ratio} = \text{Dept/ Total Assets (Funds)}.^1$$

- المتغير التابع: تم الاعتماد على قياس القيمة السوقية المضافة باحتسابها مؤشراً هاماً من مؤشرات تقييم الأداء المعتمدة وفق مدخل التقييم الحديث في تحقيق الربحية، ليكون بذلك أنموذج البحث:

الشكل (1): العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.



المخطط من إعداد الباحثة.

## 9.1-منهجية البحث Research Methodology:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي في دراسة الودائع في المصارف الإسلامية والقيمة السوقية المضافة، كما يعتمد على المنهج التحليلي في اختبار الفرضيات لدراسة أثر

<sup>1</sup> Khalaf, Taani. (2013). Capital structure effects on banking performance: a case study of Jordan. International journal of economics, Finance and management sciences. Vol: 1. No: 5. P :228.

الودائع في تحقيق قيمة اقتصادية مضافة من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي  
.Eviews 12

## 10.1-الدراسات السابقة Literature Reviews:

### 10.1-1: الدراسات العربية:

❖ دراسة (العشماوي، حردان، 2009) بعنوان: نموذج مقترح لقياس وتحليل أثر طرق تقييم الأداء على القيمة السوقية للبنوك التجارية في الأردن: دراسة تطبيقية<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر كل من المؤشرات المحاسبية ومؤشر القيمة الاقتصادية المضافة على القيمة السوقية للبنوك التجارية الثلاثة عشر المدرجة في سوق عمان المالي للفترة الممتدة (2001-2007)، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للمؤشرات المحاسبية ومؤشر القيمة الاقتصادية المضافة على القيمة السوقية للبنوك التجارية، إلا أنه تبين عدم قدرة كل مؤشر من المؤشرات منفرداً على تفسير التغير في القيمة السوقية للبنوك فضلاً عن تفاوت القوة التفسيرية للمؤشرات المحاسبية والقيمة الاقتصادية المضافة على تفسير التغير في القيمة السوقية للبنوك التجارية.

---

<sup>2</sup>العشماوي، محمد. حردان، عبد الله. (2009). نموذج مقترح لقياس وتحليل أثر طرق تقييم الأداء على القيمة السوقية للبنوك التجارية في الأردن: دراسة تطبيقية. مجلة الجامعة الأردنية للأعمال. مج: 17. ع: 2. ص-ص: 17-32.

❖ دراسة (الشلبي، 2019) بعنوان: أثر تغير سعر الذهب في حجم الودائع

المصرفية- دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي.<sup>3</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تغير سعر الذهب في حجم الودائع المصرفية الإسلامية بدراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي، واعتمدت على البيانات المالية الربعية للمصرف خلال الفترة الزمنية الممتدة (2010-2018)، وقد تبين من الدراسة وجود أثر لسعر الذهب في حجم الودائع المصرفية بقوة تفسيرية بلغت 68% حيث ازدادت الودائع تزامنا مع ارتفاع سعر الذهب خلال فترة الأزمة وفق الشكل الذي يزيد من ربحية المصرف ويزيد من ثروة المساهمين.

❖ دراسة (القلاب، 2019) بعنوان: أثر الهيكل المالي وسياسة توزيع الأرباح

على القيمة السوقية للمصارف التجارية والإسلامية المدرجة في بورصة عمان

(2017-2009).<sup>4</sup>

هدفت الدراسة إلى فحص أثر الهيكل المالي على القيمة السوقية لعينة من المصارف التقليدية والإسلامية المدرجة في بورصة عمان، وتم اعتماد نسبة الديون إلى الأصول كمتغير مستقل والقيمة السوقية لإجمالي الأسهم متغيرا تابعا، وباستخدام تحليل الارتباط والانحدار الخطي، أوجدت الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنسبة الدين إلى الأصول في القيمة السوقية لكل من المصارف التقليدية والإسلامية.

<sup>3</sup> الشلبي، مطيع أسعد. (2019). أثر تغير سعر الذهب في حجم الودائع المصرفية- دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي. مجلة جامعة البعث. العدد: 41. سورية.

<sup>4</sup> القلاب، أحمد محمد عقلة. (2019). أثر الهيكل المالي وسياسة توزيع الأرباح على القيمة السوقية للمصارف التجارية والإسلامية المدرجة في بورصة عمان (2009-2017). رسالة ماجستير. تمويل ومصارف. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن.

## 10.1-2: الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Kangarlouei & all, 2012):<sup>5</sup>**The Search for the Best Financial Performance Measure of Companies Listed in Tehran Stock Exchange.****بعنوان: البحث في أفضل مؤشرات تقييم الأداء للشركات المدرجة في بورصة****طهران.**

هدفت الدراسة إلى قياس القوة التفسيرية لمقاييس الأداء في تحديد القيمة، ولتحقيق أهداف الدراسة جمعت بيانات للشركات المدرجة في بورصة طهران والتي بلغت 75 شركة خلال المدة (2007-2011)، واتضح لدى المقارنة أن مؤشر القيمة السوقية المضافة (MVA) احتلَّ المرتبة الأولى بقوته التفسيرية لقيمة المنشأة بنسبة بلغت 66.6% ليليه مؤشر الربح المتبقي (RI) بنسبة 54.9%، تلاه مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) بقوة تفسيرية بلغت 42%، ليتفوق مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة كأفضل المؤشرات في تقييم الأداء في المنشآت.

**11.1- ما يميز هذا البحث:**

يعد هذا البحث ومن وجهة نظر الباحثة من البحوث الجديدة التي تتناول جانب الودائع في المصارف الإسلامية وأثرها في تحقيق قيمة مضافة للمصرف وزيادة ثروة المساهمين، فضلاً عن تفوّده في إجراء المقارنة بين عينة المصارف الإسلامية لكلا البلدين موضع الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2011-2021 والتي هي أيضاً فترة حرجة نسبياً

<sup>5</sup> S. J. Kangarlouei, A. Aziz, M. Farahani & Morteza Motavassel. (2012). The Search for the Best Financial Performance Measure of Companies Listed in Tehran Stock Exchange. World Applied Sciences Journal. Vol: 16. No: 3. P-P: 407-4014.

للمصارف الإسلامية السورية تبعاً لظروف الأزمة التي ألمت بالبلاد انتهاءً بجائحة كورونا التي أثرت في اقتصاد البلاد كافة.

## 2. الإطار النظري:

### 1.2- الودائع deposits:

تتخصر موارد المصرف الإسلامي المالية بنوعين من الموارد: المورد الأول وهو رأس المال الذاتي أو ما يشمل حقوق الملكية الأساسية في البنك والتي تشمل على (رأس المال المدفوع- الاحتياطيات- الأرباح المحتجزة).

أما النوع الثاني للموارد المالية فما هو إلا الودائع الخارجية التي يسعى البنك باستمرار لاستقطابها وإعادة توظيفها مجدداً.

1.1.2- تعرّف الودائع على أنها: "العقد لذي بموجبه يستودع المصرف نقوداً تنتقل ملكيتها إليه ويتعهد برد مثلها إلى المودع".<sup>6</sup>

تأخذ الودائع المصرفية إحدى الصورتين: ودائع نقدية التي تعرّف على أنها: "النقود التي يعهد بها الأفراد أو الهيئات إلى المصرف، على أن يتعهد المصرف بردها أو رد مبلغاً مساوياً لها عند الطلب وبشروط منفق عليها".

أما النوع الثاني من الودائع فهو ما يتمثل بالوديعة المستندية أو الأشياء الثمينة التي يتم الاحتفاظ بها في الخزائن الحديدية في المصارف.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> ياملكي، أكرم. (2001). "الأوراق التجارية وفقاً لاتفاقية جنيف". عمان. الأردن. عالم الكتاب الحديث ص: 205.

<sup>7</sup> الزبيدي، حمزة محمود. (2000). "إدارة المصارف- استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان". ط 1. عمان، الأردن. مؤسسة الوراق. ص: 106- 107.

## 2.1.2- أنواع الودائع في المصارف الإسلامية:

## 1- الودائع الجارية:

أو ما يعرف اصطلاحاً حسابات تحت الطلب، وهي المبالغ التي يُقبل الأفراد على إيداعها لدى المصرف لمجرد حفظها وتيسير معاملاتهم التجارية، عادةً يتم الإيداع مقابل عمولة يتقاضاها البنك لقاء إدارة هذا الحساب وهو يتيح بالمقابل للأفراد حرية السحب بمجرد الطلب عن طريق الشيكات.

تتكيف هذه الودائع على أنها قرض حسن من المودع للمصرف، وعلى الرغم من الحركة المتزايدة لهذا النوع من الحسابات إلا أنها تعتبر مصدراً مستقراً للتمويل كونها لا يتم سحبها جملة واحدة الأمر الذي يتيح للمصرف توجيهها في أفنية استثمارية عدّة، فضلاً عن كون المصرف مُعفى من أية تكاليف تتعلق بهذا النوع من الحسابات.<sup>8</sup>

## 2- ودائع التوفير:

وهي ودائع صغيرة غالباً، يكون لصاحبها الحق في سحب بعض أو كامل المبلغ بموجب دفتر التوفير الذي يمنحه إياه المصرف، وتدفع المصارف عوائداً لهذا النوع من الودائع تبعاً للمبلغ والمدة الإجمالية للوديعة.

ومن الجدير بالذكر أن هذه الودائع على الرغم من مبالغها الصغيرة إلا أنها ترتبط بعدد كثير من المودعين أصحاب الدخول البسيطة وكنتيجة لتزايد أعدادهم تنشأ مبالغ كبيرة لا بأس بها الأمر الذي قد يدفع المصرف نحو توجيه هذه المبالغ نحو استثمارات عديدة وذلك من خلال تفويض المصرف بذلك وفق أوجه الاستثمار كافة.<sup>9</sup>

<sup>8</sup>الشعراوي، عابد فضل. (2007). "المصارف الإسلامية: دراسة علمية فقهية للممارسات العملية". بيروت،

لبنان. الدار الجامعية. ص: 156.

<sup>9</sup>المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). "الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية". جدة، السعودية. المعهد

الإسلامي للبحوث والتدريب. ص 121.

تُعدُّ هذه الودائع مصدراً تمويلياً أكثر أماناً من الحسابات الجارية نظراً لعدم تكرار عمليات السحب منها وهو ما يخوّل المصرف قيامه باستثمارات عديدة وطويلة الأجل وذات ربحية أعلى.

### 3- حسابات الاستثمار:

تعد هذه الحسابات هي الوعاء الذي تتدفق من خلاله الأموال إلى المصرف ليقوم باستثمارها، تعرّف هذه الحسابات على أنها: "عقد اتفاق بين المصرف والعميل يقوم فيه العميل بإيداع مبلغ لدى المصرف ليقوم باستثماره وفق أوجه الاستثمار الحلال ولمدة محددة".<sup>10</sup>

تعد الودائع الاستثمارية من مصادر التمويل الأكثر استقراراً وثباتاً نظراً لكون آجالها محدّدة في العقد مما يتيح للمصرف استثمارها في مشاريع متوسطة وطويلة الأجل من البدائل الاستثمارية المتاحة لديه، ومن الجدير بالذكر أن لهذه الحسابات الحصة الأكبر في مصادر تمويل المصرف إذ تحتل النسبة الأكبر من مصادر التمويل نظراً لأهميتها الكبيرة في الاستثمار.

ومن الجدير بالذكر أنّ حسابات الاستثمار هذه لا تدرج في بند المطلوبات ولا في بنود رأس المال في قائمة الميزانية، إنما تدرج في بند خاص يسمى حقوق أصحاب حسابات الاستثمار نظراً لحساسيتها في التعامل نظراً لكونها تتكيف من الناحية الفقهية على أنها عقد للمضاربة بين المصرف وأصحاب هذه الاستثمارات أي ليست ملكاً للمصرف يستخدمها في تحقيق أرباح خاصة له، إنما يعد مضاربا بتلك الأموال لصالح المودع (ربّ المال)، ويتم اقتسام نتيجة الربح حسب النسب المتفق عليها في عقد الوديعة، وفي

<sup>10</sup> رفاعي، فادي محمد. (2004). "المصارف الإسلامية". ط 1. بيروت، لبنان. منشورات الحلبي. ص 102.

حالات الخسارة كذلك لا يغرم بأي مبالغ إلا إذا ثبت على المصرف التعدي والتقصير في استثمار مبالغها.

تقسم عادة حسابات الاستثمار إلى نوعين:

- حسابات الاستثمار العامة: وفق قواعد المضاربة المطلقة التي تتيح للبنك استثمار هذه الأموال على الوجه الذي يراه مناسباً، أي تخويل المصرف باختيار البدائل الاستثمارية الأنجح من الناحية الاقتصادية والشرعية دون تقييده بنشاط استثماري محدد أو زمان أو مكان.
- حسابات الاستثمار الخاصة: وفق قواعد عقد المضاربة المُقيّدة، حيث يودع الأفراد أموالهم لدى المصرف ليُعاد استثمارها وفق مشاريع محددة أو تقييد المصرف بمكان أو زمان محدد للاستثمار.<sup>11</sup>

## 2.2- ربحية المساهمين Shareholders' Profitability:

يعد الربح من الأهداف الرئيسية لأي مؤسسة مالية، وإن عدم قدرة المؤسسة على تحقيق نصيباً وافراً من الربح يعرّض وجودها واستمرارها للخطر وقد يكون مؤشراً لتعثرها المالي أو حتى الوصول إلى حالات الإفلاس.

تُعرّف الربحية على أنها: "تعبير اقتصادي يعبر عن كفاءة الإدارة المصرفية في استثمار الإمكانيات المتاحة من السيولة والخدمات والأعمال التجارية"، وعادةً ما ينسب الربح إلى الأصول أو حقوق الملكية.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> العجلوني، محمد محمود. (2008). "البنوك الإسلامية" عمان، الأردن. دار المسيرة. ص 192.  
<sup>12</sup> كنعان، علي. (2012). "النقد والصيرفة والسياسة النقدية". بيروت، لبنان. دار المنهل. ص 191.

أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة مقارنة مع المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان)

ونظراً لكون الربحية هدفاً سامياً باعتباره مؤشراً لاستقرار المصرف وتطوره الاقتصادي وتطور الاقتصاد الوطني عامةً، فإنه من الممكن أن نستدل عليه في جملة من المؤشرات أهمها:

• معدل العائد على حقوق الملكية ((Return on Equity (ROE):

يستخدم هذا المؤشر لقياس معدل العائد على الأموال المستثمرة من قبل الملاك (رأس مال الأسهم العادية+ الأرباح المحتجزة+ الاحتياطيات بشكلها القانوني والاختياري)، ويعتبر هذا المؤشر من المؤشرات الهامة في الحكم على كفاءة المصرف، حيث أن ارتفاع هذا المعدل هو دليل على قدرة المصرف على توظيف أمواله الذاتية في استثمارات مدرة للدخل.

يعطى معدل العائد على حقوق الملكية وفق المعادلة الآتية:

$$ROE = NP / E. ^{13}$$

حيث:

ROE: معدل العائد على حقوق الملكية.

NP: الربح الصافي للمصرف (الربح بعد اقتطاع الضريبة).

E: إجمالي حقوق الملكية

• معدل العائد على الأصول ((Return on Assets (ROA):

<sup>13</sup> Siraj, k.k & Pillai p.s, (2012), "comparative study on performance of Islamic banks and conventional banks in GCC region", Journal of applied finance and banking, Vol 2, N 3, P 150.

يستخدم هذا المؤشر لقياس الربحية لجميع الموارد المالية المستثمرة، حيث يعبر هذا المؤشر عن كفاءة وحسن استخدام الموارد المتاحة للمصرف واستثمارها في أصول مدرة للدخل، يعبر عن هذا المؤشر وفق المعادلة الآتية:

$$ROA = NP / A^{14}$$

حيث:

ROA: معدل العائد على الأصول.

NP: الربح الصافي بعد اقتطاع الضريبة.

A: إجمالي الأصول.

• القيمة السوقية المضافة ((Market Value (MVA):

يعد مؤشر القيمة السوقية المضافة من مؤشرات تقييم الأداء الحديثة التي تعنى بتحقيق أثر إيجابي في سعر السهم ومن ثم أثر إيجابي في ثروة المساهمين، وقد حظي هذا المفهوم بأهمية بالغة لما له من أثر في قياس ثروات المساهمين المحققة مقارنة مع المخاطر التي تنطوي على الاستثمارات التي تمارسها منشآت الأعمال، فضلاً عما يمكنه من تحقيق نمو وقياس التكاليف المترتبة عليه، تُمثل هذه النسبة مقدار القيمة المُحقَّقة من خلال الفرق بين القيمة السوقية للشركة ورأس المال المُستثمر أو الموظَّف، تعطى معادلة هذا المؤشر وفق:<sup>15</sup>

$$MVA = MV - C E$$

<sup>14</sup> Mkadmi Jamel eddine, (2020), "The determination of financial performance: A comparative analysis between conventional and Islamic Malaysian banks" journal of smart economic growth, Vol 5, N 1 p 22.

<sup>15</sup> Aloy Niresh, J & Alfred, M. (2014). The Association between Economic Value-Added Market Value Added and Leverage. international Journal of business and Management, Vol: 9 .No: 10 . P: 127.

حيث:

MVA : القيمة السوقية المضافة.

M : القيمة السوقية للمصرف وتحسب من خلال ضرب عدد الأسهم بسعر السهم السوقية.  
V

CE : رأس المال الموظف أو القيمة الدفترية لحقوق المساهمين.

3.2- أثر الودائع في تحقيق قيمة اقتصادية مضافة للمصارف الإسلامية:

تعد الودائع بكافة أشكالها مورداً مالياً ضخماً بالنسبة للمصارف، ومن خلال تكيفها الفقهي الذي يتيح للمصرف استقطابها وإعادة استثمارها في أقتنية فعالة تعود بالنفع على المصرف والمساهمين.

من المتوقع أنه كلما زادت الودائع للمصارف زادت قدرته على توظيفها توظيفاً فعالاً يزيد من قيمة المصرف ويرفع من سعر السهم وفق الشكل ينعكس إيجاباً في ثروات المساهمين كنتيجة حتمية لاستثمار هذه الموارد بطريقة فعالة.

### 3. الإطار التطبيقي للبحث:

بعد الدراسة النظرية للودائع في المصارف الإسلامية ومؤشر القيمة السوقية المضافة، سنقوم الباحثة بدراسة أثر هذا المورد المالي المهم في تحقيق قيمة مضافة للمصارف الإسلامية، وفي نطاق ذلك سنقوم بإجراء الدراسة واختبار الفرضيات بالاعتماد على البيانات المالية السنوية للمصارف الإسلامية عينة الدراسة.<sup>16 17</sup>

<sup>16</sup> [www.scfms.sy](http://www.scfms.sy)

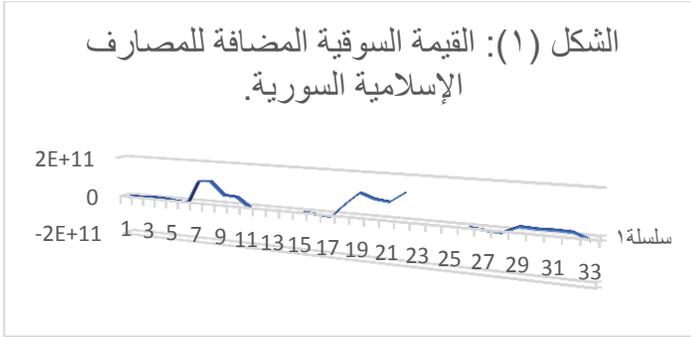
<sup>17</sup> [www.ase.com.jo](http://www.ase.com.jo)

وفي سبيل ذلك سنكرر الخطوات التالية:

- 1- دراسة التطور في متغيرات الدراسة عبر الزمن.
- 2- دراسة التوصيف الإحصائي لمؤشرات متغيرات الدراسة.
- 3- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.
- 4- اختبار جذر الوحدة لتحديد درجة استقرار كل من المتغيرات في سبيل تحديد المنهجية المناسبة لاختبار الفرضيات.
- 5- اختبار الفرضيات والوصول إلى أهم النتائج والمقترحات.

أولاً: الدراسة التطبيقية في سورية:

### 1- دراسة التطور في متغيرات الدراسة عبر الزمن:



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات السنوية المنشورة للمصارف الإسلامية السورية.

يتضح من خلال الشكل السابق أن المصارف الإسلامية في بداية عهدها كانت ذات سعر سوقي للسهم منخفض ثم بدأت بالارتفاع تدريجياً لتعاود الانخفاض بسبب الأزمة الاقتصادية التي عصفت بالبلاد انتهاءً بالآثار الاقتصادية لجائحة كورونا.

## 2- التوصيف الإحصائي للبيانات:

من خلال البرنامج الإحصائي Eviews وبالاعتماد على البيانات المالية السنوية للمصارف الإسلامية، تم إيجاد أهم مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الوسيط، الانحراف المعياري) مضافاً إليه أعلى وأدنى قيمة لحساب المدى، وهي كالتالي:

الجدول (1): مؤشرات النزعة المركزية الخاصة بالبيانات.

	D/A	MVA
Mean	0.501870	2.68E+10
Median	0.517287	1.38E+09
Maximum	0.800418	1.26E+11
minimum	0.175040	-1.47E+10
Std- dev	0.156170	4.54E+10

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Eviews 12.

## 3- التوزيع الطبيعي للبيانات:

في سبيل ذلك، يتم إجراء اختبار جاركو- بييرا وفق برنامج الإحصاء Eviews، وقد اتضح أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي كالتالي:

الجدول (2): نتيجة اختبار جاركو بييرا.

	D/A	MVA
Jarque- Bira	0.662576	4.691300

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Eviews 12.

## 4- اختبار استقرار بيانات المتغيرات:

ولتحقيق ذلك تم إجراء اختبار ديكي فولر الموسع للكشف عن درجة استقرار المتغيرات، واتضح ما يلي:

	قيمة احتمالية الاختبار عند المستوى			قيمة احتمالية الاختبار بعد أخذ الفرق الأول			النتيجة
	مع ثابت	مع ثابت واتجاه	بلا ثابت ولا اتجاه	مع ثابت	مع ثابت واتجاه	بلا ثابت ولا اتجاه	
D/A	0.5352	0.2739	0.9212	0.0475*	0.3991	0.0002	I(1)
MVA	0.6415	0.1889	0.1657	0.0437*	0.5274	0.0199	I(1)

الجدول (3): نتائج اختبار ADF.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Eviews 12.

ونظراً لكون كلا المتغيرين قد استقرا بعد أخذ الفروق من الدرجة الأولى فإن منهجية البحث ستتم وفق اختبار التكامل المشترك، حيث أن فرضية عدم تنص على عدم وجود تكامل مشترك بين المتغير التابع والمتغير المستقل، فإذا تحقق ذلك (وكانت احتمالية الاختبار أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05) فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود تكامل مشترك ونتابع العمل وفق نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة ARDL، وإذا قبلنا فرضية عدم فإن العمل سيتم وفق نموذج الانحدار الذاتي الموجه VAR.

#### 5- اختبار التكامل المشترك:

أجري اختبار التكامل المشترك للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، وكانت النتيجة كالآتي:

الجدول (4): نتيجة اختبار التكامل المشترك للقيمة السوقية المضافة مع نسبة الودائع للأصول.

Series: MVA D\_A

Sample: 2011 2021

Included observations: 33

Null Hypothesis: No cointegration

ADF	t-Statistic	Prob
	-2.198823	0.0212

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات **Eviews 12**.

بناءً على قيمة الاحتمالية والتي هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 5% فإننا نرفض فرضية عدم القائلة بعدم وجود تكامل مشترك بين المتغيرين، وبناءً على ذلك فإن العمل سيتم وفق منهج ARDL.

6- اختبار الفرضيات: (اختبار نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة):

كانت نتيجة اختبار نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة كالتالي:

الجدول (5): نتيجة اختبار ARDL للمصارف الإسلامية السورية.

Dependent Variable: D(MVA)

Method: ARDL

Dynamic regressors (1 lag, automatic): D\_A

Selected Model: ARDL(1, 1, 1, 1)

variable	coefficient	Std. Error	t-Statistic	prob
Long Run Equation				
d/a	6.05E+11	1.17E+12	0.517669	0.617
Short Run Equation				
COINTE Q01	-0.212800	0.253448	-0.839619	0.422
D(D/A)	-5.74E+11	4.72E+11	-1.215951	0.254

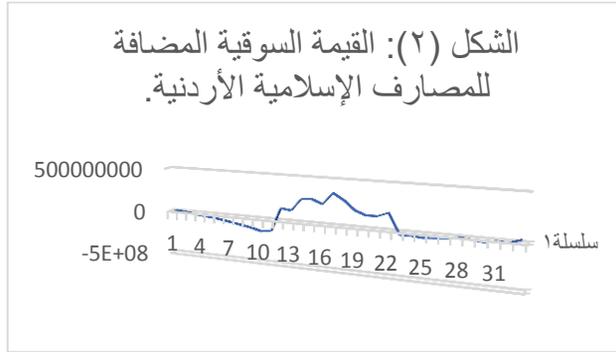
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج الإحصاء **Eviews 12**.

من الجدول يتضح أن: وفقاً لاحتمالية الاختبار والتي تجاوزت 5% فإن نسبة الودائع في تمويل الأصول لا تؤثر في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية السورية عينة الدراسة في كل من المدى الطويل والمدى القصير، وعليه فإننا نقبل فرضية عدم القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ومعنوية لنسبة الودائع إلى الأصول في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية السورية خلال المدة (2011-2021).

### ثانياً: الدراسة التطبيقية في الأردن:

#### 1- دراسة التطور في متغيرات الدراسة عبر الزمن:

في الأردن، فإن المصارف الإسلامية الأردنية حافظت على سعر سوقي مستقر لفترة من الزمن ثم بدأت بالازدياد بشكل متدرج لتتخفص بشكل طفيف في نهاية المدة لامتداد أثر جائحة كورونا.



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات السنوية المنشورة للمصارف الإسلامية الأردنية.

## 2- التوصيف الإحصائي للبيانات:

ومن خلال البرنامج الإحصائي، تم احتساب مؤشرات النزعة المركزية التالية:

الجدول (6): مؤشرات النزعة المركزية الخاصة بالبيانات.

	D/A	MVA
Mean	0.244852	41923457
Median	0.276618	-14617407
Maximum	0.363250	3.52E+08
Minimum	0.106777	-1.45E+08
Std- dev	0.088241	1.32E+08

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Eviews 12.

## 3- التوزيع الطبيعي للبيانات:

في سبيل دراسة التوزيع الطبيعي للبيانات، فقد أجري اختبار جاركو- بيررا وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (7): نتيجة اختبار جاركو بيررا.

	D/A	MVA
Jarque- bira	3.539781	3.671135

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 12.

بالاعتماد على نتيجة اختبار جاركو بيررا، فإن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

## 4- اختبار استقرار بيانات المتغيرات:

لدراسة استقرار متغيرات الدراسة، أجري اختبار ديكي فولر الموسع وقد كانت نتائج الاختبار كما يلي:

## الجدول (8): نتائج اختبار ADF.

	قيمة احتمالية الاختبار عند المستوى			قيمة احتمالية الاختبار بعد أخذ الفرق الأول			النتيجة
	مع ثابت	مع ثابت واتجاه	بلا ثابت ولا اتجاه	مع ثابت	مع ثابت واتجاه	بلا ثابت ولا اتجاه	
D/A	0.6011	0.0215*	0.6518	0.0041	0.6000	0.0000	I(0)
MVA	0.8658	0.4778	0.5058	0.0124*	0.0869	0.0031	I(1)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 12.

بالاعتماد على الجدول، فإن المنهجية المناسبة لاختبار الفرضيات هي منهجية نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة ARDL.

## 5- اختبار الفرضيات:

بالاعتماد على اختبار نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة للكشف عن العلاقة طويلة وقصيرة الأجل بين متغيرات الدراسة كانت النتائج كالاتي:

الجدول (9): نتائج اختبار نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموحدة للقيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية الأردنية.

Dependent Variable: D(MVA)

Method: ARDL

Maximum dependent lags: 1 (Automatic selection)

Dynamic regressors (1 lag, automatic): D\_A

Selected Model: ARDL(1, 1, 1, 1)

variable	coefficient	Std. Error	t-Statistic	prob
Long Run Equation				
d/a	-2.69E+09	2.54E+09	-1.062127	0.305
Short Run Equation				
COINTE Q01	-0.368480	0.235535	-1.564435	0.138
D(D/A)	-9.53E+09	1.07E+10	-0.892766	0.386

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Eviews 12.

وبناءً على نتيجة الاختبار يتضح أنّ: نظراً لاحتمالية الاختبار التي هي أكبر من 5% فإننا نقبل فرضية عدم القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ومعنوية لنسبة الودائع في تمويل الأصول في القيمة السوقية المضافة المحققة للمصارف الإسلامية الأردنية في الأجلين القصير والطويل خلال المدة (2011-2021).

## النتائج Conclusions:

- 1- تعد الودائع من المصادر التمويلية المهمة في المصارف عامة والمصارف الإسلامية خاصة كونها المصدر الوحيد الذي يؤمن للمصرف تمويلاً خارجياً بما يتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية.
- 2- تبين الدراسة وجود فوائض من الودائع في المصارف الإسلامية كونها تلاقى إقبالا شديداً من الأفراد الذين امتنعوا التعاملات المصرفية مع المصارف التقليدية التي تتعامل ومبدأ الفائدة المحرمة شرعاً، وهذا ما يتطلب وجود توظيفات استثمارية أكثر فاعلية للودائع والتي بدورها تسهم في تحقيق ثروة عالية للمساهمين.
- 3- تبين من خلال الدراسة أن نسبة الودائع في تمويل الأصول لا تؤثر في القيمة السوقية المضافة للمصارف الإسلامية المدرجة في كل من سوق دمشق للأوراق المالية وبورصة عمان خلال الفترة الزمنية الممتدة (2011-2021)، وهذا يعزى للفترة الحرجة التي ألمت بالاقتصاد السوري خاصة وبالاقتصاد عامة جراء جائحة كورونا وخاصة في الفترات الأخيرة من الدراسة، وهذا ما أدى إلى الارتفاع الطفيف بسعر السهم السوقي بحيث أنه غير قادر على تغطية تكاليف التمويل اللازمة.

**التوصيات: Recommendations**

- 1- تعد مسألة إدارة الودائع من الأمور الهامة في المصارف عامة والإسلامية خاصة نظرا لكونها المورد المالي الخارجي الوحيد الذي تمول به عملياتها الاستثمارية، فضلا عن كونها تمثل نوعا من التحوط والوقاية ضد المخاطر المحتمل مواجهتها من المصرف.
- 2- ضرورة العمل على إيجاد وابتكار أساليب ووسائل تمويلية جديدة تسهم في توظيف الموارد توظيفا استثماريا فعالا كضرورة تبني المصارف الإسلامية منتجات الهندسة المالي التي بدورها تسهم في تحقيق ثروة عالية للمساهمين وتزيد من القيمة السوقية للسهم.

## المراجع References:

أولاً: باللغة العربية:

- 1- الزبيدي، حمزة محمود. (2001). إدارة المصارف - استراتيجية تعبئة الودائع وتقييم الائتمان. ط 1. عمان، الأردن. مؤسسة الوراق.
- 2- الشعراوي، عايد فضل. (2007). المصارف الإسلامية دراسة علمية فقهية للممارسات العملية. بيروت، لبنان. الدار الجامعية. ص: 592.
- 3- الشلبي، مطيع أسعد. (2019). أثر تغير سعر الذهب في حجم الودائع المصرفية - دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي. مجلة جامعة البعث. العدد: 41. جامعة البعث.
- 4- العشماوي، محمد. حردان، عبد الله. (2009). نموذج مقترح لقياس وتحليل أثر طرق تقييم الأداء على القيمة السوقية للبنوك التجارية في الأردن: دراسة تطبيقية. مجلة الجامعة الأردنية للأعمال. مج: 17. ع: 2. ص-ص: 17-32.
- 5- العجلوني، محمد محمود. (2008). البنوك الإسلامية. عمان، الأردن. دار المسيرة. ص: 490.
- 6- القلاب، أحمد محمد عقلة. (2019). أثر الهيكل المالي وسياسة توزيع الأرباح على القيمة السوقية للمصارف التجارية والإسلامية المدرجة في بورصة عمان (2009-2017). رسالة ماجستير. تمويل ومصارف. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن.
- 7- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004) الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية. جدة، السعودية. المعهد الإسلامي للبحوث والتطوير. ص: 460.
- 8- رفاعي، فادي محمد. (2004). المصارف الإسلامية. ط 1. بيروت، لبنان. منشورات الحلبي. ص: 328.
- 9- كنعان، علي. (2012). النقود والصيرفة والسياسة النقدية. بيروت، لبنان. دار المنهل. ص: 621.
- 10- ياملكي، أكرم. (2001). الأدوات التجارية وفقاً لاتفاقية جنيف والعمليات المصرفية وفقاً للاعراف الدولية. عمان، الأردن. دار الثقافة. ص: 360.

ثانياً: باللغة الإنكليزية:

- 1- Aloy Niresh, J & Alfred, M. (2014). The Association between Economic Value-Added Market Value Added and Leveragem. **international Journal of business and Management**, Vol: 9 . No: 10 .
- 2- Baldwin, k & Alhalboni, M, (2020), **The impact of profit-sharing investment accounts on shareholders' wealth**, Journal of international financial market, institutions and money, Vol 69.
- 3- Khalaf, Taani. (2013). Capital structure effects on banking performance: a case study of Jordan. **International journal of economics, Finance and management sciences**. Vol: 1. No: 5.
- 4- Mkadmi Jamel eddine, (2020), **The determination of financial performance: A comparative analysis between conventional and Islamic Malaysian banks**, journal of smart economic growth, Vol 5, N 1.
- 5- Rist, Michael, J. Pizzica, Albert, (2014), **Financial ratios for executives**, Apress', 1st ed.
- 6- S. J. Kangarlouei, A. Aziz, M. Farahani & Morteza Motavassel. (2012). The Search for the Best Financial Performance Measure of Companies Listed in Tehran Stock Exchange. **World Applied Sciences Journal**. Vol: 16. No: 3.

أثر الودائع في القيمة السوقية للمصارف الإسلامية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة مقارنة مع المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان)

7- Siraj, k.k & Pillai p.s, (2012), **comparative study on performance of Islamic banks and conventional banks in GCC region**, Journal of applied finance and banking, Vol 2, N 3.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1- موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية: [www.scfms.com](http://www.scfms.com)

2- موقع بورصة عمان: [www.ase.com.jo](http://www.ase.com.jo)